

CET - 008M

C. P. PL 29

Loi protégeant les consommateurs
contre l'obsolescence programmée

Mémoire déposé dans le cadre de l'étude du *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 le 13 septembre 2022



À propos de LKQ

LKQ Corporation, une société du S&P 500 et du Fortune 300, compte plus de 22 000 employés et plus de 750 sites en Amérique du Nord, et 50 000 employés dans le monde. LKQ distribue, par l'intermédiaire de sa flotte de camions de 6 000 véhicules, des pièces de rechange automobiles pour la réparation des véhicules des consommateurs, ainsi que des services complets de diagnostic et d'étalonnage dans toute l'Amérique. La grande majorité des pièces de LKQ sont des pièces neuves du marché secondaire ou des pièces recyclées, remises en état ou remises à neuf par le fabricant d'équipement d'origine — qui offrent toutes aux consommateurs des solutions de rechange moins coûteuses et de hautes qualités que les pièces neuves d'origine. Le principe clé de LKQ est de soutenir un marché des pièces de rechange pour la réparation automobile dynamique et actif qui offre aux consommateurs un choix de pièces pour réparer leur voiture, tout en maintenant les normes de sécurité et de qualité les plus élevées. LKQ veille à ce que l'industrie des pièces de réparation automobile reste compétitive et à ce que les consommateurs aient le choix de payer pour des pièces d'origine neuves ou de choisir des pièces de rechange alternatives.

LKQ fournit des pièces à l'industrie de la réparation automobile, notamment aux réparateurs indépendants, aux manufacturiers automobiles et aux ateliers de réparation des concessionnaires. En tant que distributeur mondial de produits d'après-vente et d'origine, LKQ s'appuie sur la chaîne d'approvisionnement d'importation des fabricants d'Amérique du Nord et d'Asie. LKQ distribue des pièces de rechange d'origine fournies directement par le manufacturier de pièces. En outre, LKQ a conclu des accords de licence avec plusieurs constructeurs automobiles pour vendre des versions de leurs pièces destinées au marché secondaire. LKQ possède et a le droit d'utiliser diverses propriétés intellectuelles. Outre les noms commerciaux, les marques et les brevets, nous disposons également d'une propriété intellectuelle basée sur la technologie, dont une partie a été développée en interne et une autre obtenue par le biais d'accords de licence et d'acquisitions.

LKQ est un important gestionnaire de l'environnement en tant que plus grand recycleur automobile au monde. LKQ recycle environ 900 000 véhicules perdus ou en fin de vie par an en Amérique du Nord. LKQ réutilise et recycle 90 % d'un véhicule et de ses matériaux, sensibilisant ainsi l'industrie à l'élaboration de meilleures pratiques commerciales. LKQ extrait les fluides dangereux et veille à leur élimination de façon appropriée. LKQ se procure des pièces intactes pour les réutiliser dans les réparations de véhicules automobiles, soit telles quelles, soit remises à l'état neuf. La carcasse du véhicule est ensuite envoyée dans une installation de traitement de la ferraille où le véhicule est déchiqueté et les matières premières sont réutilisées pour construire de nouvelles automobiles, des bâtiments et d'autres infrastructures.

En février dernier, LKQ a complété l'acquisition de la société Uni-Sélect qui est un chef de file de la distribution de peintures automobiles, de revêtements industriels et d'accessoires connexes en Amérique du Nord, et de la distribution de produits automobiles destinés au marché secondaire de l'automobile au Canada. Comptant plus de 5 200 employés, 15 centres de distribution et plus de 400 succursales, Uni-Sélect sert plus de 16 000 ateliers de réparation et de carrosserie automobile et plus de 4 000 ateliers par l'intermédiaire de ses bannières d'atelier de réparation/installation et de carrosserie automobile. Son réseau national compte plus de 1 000 grossistes indépendants et plus de 95 magasins corporatifs, dont plusieurs exercent leurs activités sous les programmes de bannières. Avec cette acquisition LKQ assume un leadership industriel clair au sein du marché secondaire de l'automobile au Québec.

Introduction

LKQ a pris connaissance du *Projet de loi no 29, Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* (PL 29) et le présent document présente notre position détaillée à ce sujet.

Nous souhaitons également faire en sorte que les parlementaires puissent bénéficier d'une vue d'ensemble des enjeux qui s'y rattachent du point de vue du secteur de l'automobile. En tant que praticien de l'industrie du marché secondaire de l'automobile, nous pensons qu'il est crucial que les parlementaires puissent appuyer leurs réflexions et leurs décisions sur les enjeux que vivent quotidiennement les consommateurs et leurs garagistes indépendants. De notre point de vue, le secteur de l'automobile est un incontournable pour toute législation qui aspire à encadrer la durabilité et la réparabilité des biens ou encore la maximisation de leur rentabilité environnementale. À ces égards, LKQ salue l'initiative du gouvernement du Québec, ainsi que celle de tous les parlementaires, pour avoir articulé une vision qui permet au Québec d'exercer un leadership en matière de droit à la réparation des consommateurs dans le secteur automobile.

En bout de piste, il ne faut pas perdre de vue qu'une automobile est généralement le second achat en importance pour le consommateur après l'achat d'une maison. L'impact économique de la voiture est donc majeur pour le consommateur québécois, et nous estimons qu'une pièce législative qui viendra combler certains effets commerciaux néfastes qui ont été engendrés par l'évolution de la technologie dans ce secteur est devenue nécessaire afin de protéger le consommateur contre les pressions inflationnistes — et pour préserver sa liberté de choix — lorsqu'il est question de faire réparer ou d'entretenir son automobile à un coût raisonnable.

De manière générale, LKQ accueille favorablement le PL 29 puisqu'il comblera un vide juridique qui est actuellement néfaste pour le consommateur dans le domaine de l'automobile. Il le fera en établissant de nouvelles règles du jeu pour quiconque dessert le consommateur dans l'entretien et la réparation des automobiles.

Le présent document souligne que d'importants changements technologiques se sont produits, et continuent de se produire, dans le secteur de l'automobile. Ces évolutions justifient pleinement l'intervention ciblée du législateur dans le cadre du PL 29, et ce, afin de garantir une protection pérenne et adéquate des consommateurs québécois.

Nous soutenons donc pleinement l'initiative du PL 29. Nous considérons que cette loi éventuelle est essentielle pour protéger les intérêts des consommateurs québécois et pour assurer un avenir plus durable pour l'industrie automobile et les biens de consommation en général.

Le marché secondaire de l'automobile

Afin de bien saisir la portée des questions abordées dans le présent document, il est essentiel de comprendre et de mesurer l'impact socio-économique du marché secondaire de l'automobile.

Tout d'abord, à l'instar du marché primaire de l'automobile (celui des ventes de véhicules par les manufacturiers), le marché secondaire est également un marché intégré à l'échelle nord-américaine, voire mondiale. Il s'agit également d'un écosystème qui est beaucoup plus hétérogène que le marché primaire de l'automobile. En effet, il est composé de grands acteurs

mondiaux, tels que LKQ, mais il est, en même temps, un foyer d'entrepreneuriat local et de PME. À ces égards, tous les ateliers de réparation et d'entretien automobile (qu'ils opèrent sous les auspices d'une enseigne ou qu'ils soient totalement indépendants) font partie de cet écosystème qui maintient environ 450 000 emplois au Canada.

Face à eux, il y a les manufacturiers qui distribuent leurs pièces d'origine sur le marché secondaire et qui gèrent également leurs réseaux de concessionnaires.

Le lecteur ne sera donc pas surpris d'apprendre que les manufacturiers sont des entreprises puissantes et qu'il est donc impératif de préserver vigoureusement la nature concurrentielle de ce marché. Or, cet objectif passe par impérativement par un marché secondaire dynamique et diversifié.

Selon l'Auto-Care Association, les ventes totales de biens et de services du marché secondaire de l'automobile américain ont dépassé 392 milliards de dollars en 2018. Le marché secondaire de l'automobile est la plus grande industrie de réparation pour les consommateurs en Amérique. Au sein de cette industrie, les entreprises indépendantes des constructeurs automobiles représentent 70 % du marché total des pièces et des services, tandis que les concessionnaires automobiles franchisés représentent les 30 % restants. L'âge moyen du parc américain de véhicules légers étant de 11,8 ans, et la plupart des voitures qui circulent sur les routes ne sont pas couvertes par les garanties des manufacturiers d'origine. Selon l'Auto-Care Association, les petites entreprises locales réparent la plupart des véhicules appartenant aux Américains.

Sur plus de 272 millions de véhicules légers aux États-Unis, 100 millions contiennent au moins un type de restriction qui empêche les réparateurs indépendants d'effectuer des réparations. Les restrictions en matière de réparation concernent généralement les véhicules récents équipés de nouvelles technologies, où l'accès aux données nécessaires à la réparation et à l'entretien se fait par l'intermédiaire d'un système de télématique.

Aucune de ces restrictions n'existait il y a dix ans. En fait, la plupart des restrictions n'existaient même pas il y a cinq ans. Ces restrictions découlent de la complexité technique croissante des véhicules, comme les systèmes logiciels, les systèmes télématiques et la cybersécurité. Il est clair que les pratiques actuelles dans ce paysage innovant ne sont pas propices à la concurrence ou à la protection des consommateurs.

Pour bien comprendre le contexte canadien, il est essentiel d'analyser l'environnement du marché secondaire de l'automobile aux États-Unis. Cette analyse est présentée ci-après.

Contexte américain

La mission de la *Federal Trade Commission* (FTC) américaine est de protéger les consommateurs et la concurrence en empêchant les pratiques commerciales anticoncurrentielles, trompeuses et déloyales par l'application de la loi, la défense des intérêts et l'éducation, sans peser indûment sur les activités commerciales légitimes.

À la suite d'une demande du Congrès américain, la FTC a lancé une session de travail en juillet 2019, ainsi qu'un appel à commentaires, pour évaluer les pratiques existantes et déterminer si les constructeurs automobiles limitent les réparations des consommateurs et des réparateurs indépendants, et si cela a eu un impact sur la protection et les droits des consommateurs.

En mai 2021, suite à la remise de son rapport au Congrès, la FTC a identifié de nombreux types de restrictions à la réparation, telles que l'utilisation d'adhésifs qui rendent les pièces difficiles à remplacer, la limitation de la disponibilité des pièces de rechange et l'indisponibilité des logiciels de diagnostic. La FTC a également indiqué qu'elle ne disposait d'aucune preuve permettant de justifier les restrictions à la réparation imposées par les manufacturiers.

Dans son rapport, la FTC adresse au Congrès un certain nombre de recommandations visant à garantir que le marché de la réparation automobile reste un marché ouvert. En particulier, la FTC déclare qu'elle pourrait « *s'engager dans l'élaboration de règles pour déclarer illégaux certains types de restrictions à la réparation. La Commission pourrait réviser ses interprétations [...] pour préciser que certaines restrictions de réparation [...] sont illégales. Une telle modification mettrait toutes les parties au courant du fait que certaines restrictions de réparation sont illégales* ».

La FTC a également déclaré que « *la charge des restrictions de réparation pèse le plus lourdement sur les communautés de couleur et les communautés à faibles revenus. Les mêmes conclusions pourraient être tirées pour les communautés rurales et isolées où de nombreux propriétaires d'entreprises peuvent exploiter de petits garages de réparation indépendants* ».

Le 9 juillet 2021, le président Biden a présenté le décret sur la promotion de la concurrence dans l'économie américaine. L'objectif de ce décret est de promouvoir la concurrence dans l'économie américaine, de faire baisser les prix pour les familles et d'augmenter les salaires des travailleurs. Il précise également que pour promouvoir la concurrence dans l'économie américaine, le décret va : « *Faciliter et réduire le coût des réparations des articles que vous possédez en empêchant les fabricants d'interdire l'autoréparation ou la réparation de leurs produits par des tiers* » en encourageant la FTC à édicter des règles contre les restrictions anticoncurrentielles à l'utilisation d'ateliers de réparation indépendants ou à la réalisation de réparations par des bricoleurs (DIY).

En conséquence, l'administration Biden et la FTC ont toutes deux déclaré qu'il fallait rechercher la concurrence et évaluer les options appropriées en matière d'application de la loi, de réglementation et d'éducation des consommateurs. La FTC se dit prête à collaborer avec les législateurs, que ce soit au niveau des états américains ou au niveau fédéral, pour faire en sorte que les consommateurs aient le choix lorsqu'ils doivent réparer des produits qu'ils ont achetés et qu'ils possèdent.

À cet égard, le représentant Neal Dunn, M.D. de Floride, a déposé le 9 février 2023 un projet de loi intitulé *Right To Equitable and Professional Auto Industry Repair* (« REPAIR ACT » — H. R. 906), qui propose que le Congrès américain adopte un régime législatif complet sur le droit à la réparation dans le secteur du diagnostic, de la réparation et de l'entretien des véhicules automobiles.

Notre voisin du sud est donc clairement en marche en ce qui concerne le droit à la réparation dans le secteur de l'automobile. Le Québec n'est donc pas la seule juridiction qui entend légiférer concernant cet important sujet.

Contexte canadien

Les consommateurs canadiens partagent les mêmes préoccupations que leurs voisins du sud sur la question du marché secondaire de l'automobile. Les mêmes pratiques anticoncurrentielles sont présentes au Canada que celles qui s'observent aux États-Unis.

Une enquête menée par Abacus Data auprès des Canadiens au cours de l'été 2021 a révélé que 94 % d'entre eux estiment que les consommateurs devraient avoir la possibilité de faire réparer leur véhicule dans l'établissement de leur choix. Une majorité de Canadiens (83 %) est d'avis que les manufacturiers automobiles devraient être tenus par la loi de partager les données relatives aux véhicules avec des ateliers indépendants afin qu'ils puissent réparer les véhicules. Un peu plus de 75 % des Canadiens seraient moins enclins à acheter un véhicule ou n'en achèteraient pas s'ils pouvaient le faire réparer uniquement chez un concessionnaire appartenant à un manufacturier. Cependant, seuls 32 % savent que les constructeurs automobiles s'arrogent la propriété des données d'entretien et de réparation relatives à leurs véhicules.

À la fin de l'année 2020, l'AIA Canada a lancé la campagne *Votre voiture. Vos données. Votre choix*. Cette campagne comprend une pétition qui demande au gouvernement fédéral de légiférer sur l'importance de la propriété et de la portabilité des données, deux éléments essentiels au droit à la réparation. Le contrôle des données, le consentement, la transparence, la portabilité et l'égalité des conditions de concurrence ont tous été soulignés comme des principes fondamentaux de l'agenda du gouvernement fédéral en matière de données et de protection de la vie privée. Dans l'intérêt du choix et du contrôle des consommateurs, le gouvernement du Canada devra étendre ces principes d'accès et de contrôle individuels aux propriétaires de données sur les véhicules.

La pétition pour cette campagne a été signée par plus de 45 000 Canadiens en quelques mois seulement.

Contexte québécois

L'évolution de la technologie dans le domaine de l'automobile, ainsi que l'évolution des pratiques des manufacturiers automobiles, fait en sorte qu'un vide juridique s'installe et grandit relativement à ces questions. Or, ce vide juridique érode la compétitivité et la diversité de choix dont disposeront les consommateurs québécois au cours des prochaines décennies — et cet effet se fait déjà sentir aujourd'hui.

En fait, l'industrie, à l'échelle du globe, fait désormais face à un phénomène de multiplication des restrictions à la réparation, c'est-à-dire que la juridiction québécoise, comme les autres, est devenue le théâtre de l'émergence d'un train de procédés et d'exigences techniques qui sont mis en place par les grands manufacturiers automobiles dans le but d'empêcher ou de décourager le consommateur de faire réparer son véhicule à l'aide, par exemple, de pièces de rechange recyclées ou encore de pièces qui sont similaires aux pièces d'origine des manufacturiers, et respectant les plus hautes normes en matière de sécurité. Certains procédés sont également mis en place par les manufacturiers dans le but de forcer l'aiguillage de l'automobiliste désireux de faire entretenir ou réparer son véhicule vers son réseau de concessionnaires, et ce, au détriment de leurs compétiteurs qui sont des ateliers de réparation indépendants.

Ces restrictions à la réparation ont tendance à se trouver dans des véhicules plus récents, équipés de nouvelles technologies, et pour lesquelles un accès aux données à travers un système télématique est nécessaire pour des fins de réparations. Or, ces phénomènes nous procurent déjà aujourd'hui un aperçu de ce qui se passera si le législateur n'intervient pas pour contenir ces restrictions à la réparation : l'éjection complète du marché des joueurs indépendants dans le domaine de la réparation et de l'entretien automobile — et une diminution drastique des choix pour le consommateur, ce qui ira de pair avec une augmentation galopante des prix.

Dans le contexte québécois, cette menace économique n'est pas à négliger puisque, dépourvu d'industrie manufacturière automobile, le Québec a largement ses billes du secteur automobile dans le marché secondaire de l'automobile, et non dans le marché primaire. En fait, protéger le marché secondaire de l'automobile veut dire non seulement protéger le consommateur québécois contre des pressions inflationnistes et anticoncurrentielles indues, cela veut aussi dire protéger des milliers d'emplois, ainsi que les 12 000 PME qui desservent l'après-marché de l'automobile dans la province.

Finalement, il est clair que si les joueurs indépendants sont éjectés du marché secondaire de l'automobile les consommateurs, particulièrement ceux qui vivent en région, verront leur accès à des services de réparation et d'entretien de véhicules automobiles sensiblement diminuer en raison de la diminution des points de services déployés sur le territoire du Québec que cela implique nécessairement. Or, dans un tel cas, non seulement les délais d'attentes augmenteront pour le consommateur mais, également, les distances que le consommateur devra parcourir dans certains cas pour faire réparer ou entretenir son véhicule seront intenable.

Contexte technologique

Pour bien comprendre le phénomène du vide juridique qui est engendré par les innovations technologiques du secteur de l'automobile, prenons ici l'exemple des avancées en infonuagique appliquées au secteur de l'automobile.

Lorsque vient le moment de faire réparer ou d'entretenir une voiture, le mécanicien qui sera chargé de ces travaux doit pouvoir accéder aux données de diagnostic du véhicule en question. Historiquement, ces données étaient accessibles en local dans le véhicule, par l'intermédiaire de ce que l'on appelle le port OBD II qui est situé sur la colonne de direction du véhicule. Mais, les choses changent rapidement.

Avec l'intégration croissante de la technologie infonuagique intégrée aux véhicules automobiles modernes, les données de diagnostic ne sont plus entreposées en local dans le véhicule. Ces données sont plutôt acheminées directement par le sans-fil vers les grands manufacturiers d'origine. Ces données sont entreposées dans le serveur des manufacturiers en question, et non plus dans le véhicule lui-même. Cela est un changement fondamental, parce que les grands manufacturiers, grâce à cette technologie, sont désormais *de facto* les seuls à avoir accès sans restriction à ces données critiques. Ils contrôlent l'accès et, plus inquiétants encore, ils estiment que ces données nécessaires à l'entretien et à la réparation des véhicules leur appartiennent.

Considérant que les grands manufacturiers automobiles contrôlent désormais l'accès aux données du véhicule, il coule de source que les avancements technologiques sont désormais être utilisés par ces derniers pour restreindre l'accès de leurs concurrents à ces données critiques — cela se fait au profit de leurs réseaux de concessionnaires, ainsi qu'au détriment du caractère concurrentiel de l'écosystème du marché secondaire et de l'intérêt du consommateur québécois.

Sans vouloir être trop technique ici, mais, dans l'objectif de permettre au lecteur de comprendre concrètement de quoi il est question, soulignons que ce contrôle exclusif de l'accès aux données par les grands manufacturiers automobiles réfère à des capteurs qui sont aujourd'hui installés partout sur un véhicule automobile et qui recueillent en continu des données qui sont nécessaires à la réparation, alors que le concessionnaire agréé du manufacturier est le seul à pouvoir consulter ces données sans restriction.

Cela veut dire concrètement que, par exemple, ce contrôle sans restriction des données par les manufacturiers rend souvent impossible le simple remplacement d'un miroir extérieur par un atelier indépendant. Cela est vrai parce que cet atelier aura besoin des données accumulées par le véhicule pour effectuer le calibrage du miroir en question — qui bien souvent comporte des fonctions de sécurité (ex. gestion des angles morts). Dans ce cas, l'environnement technologique jumelé à l'absence d'encadrement juridique concernant les questions de l'accès aux données permet au manufacturier d'éjecter purement et simplement son concurrent du marché. Or, nous pensons que cette situation est intenable et que le législateur, tel qu'il le prévoit avec le PL 29, doit intervenir rapidement pour protéger le consommateur contre toutes tentatives de comportements monopolistiques de la part des manufacturiers.

Un autre exemple pourrait être le fait que lors d'un accident, la télématique du véhicule détectera automatiquement les pièces de remplacement requises et que cette information stratégique sur le plan commercial sera transmise directement et seulement au manufacturier qui, lui, élaborera un plan de réparation destiné au consommateur ou à son assureur (toujours armés d'une information privilégiée appartenant au consommateur, mais qu'il s'est arrogé et qu'il garde pour lui). Le manufacturier fera donc en sorte d'aiguiller de cette manière le consommateur vers son réseau de concessions dans le but d'effectuer la réparation requise en éjectant, encore une fois, son compétiteur indépendant du marché.

En bout de piste, l'absence de législation visant à interdire les restrictions à la réparation fait en sorte que, puisque le cadre en place ne tient pas compte des développements technologiques, l'atelier de réparation indépendant se voit refuser l'accès aux données de manière organique. Or, cet accès lui permettrait de faire une proposition concurrentielle au consommateur. Par ailleurs, le consommateur lui-même n'est pas informé de cet aiguillage exclusif de ses données vers le manufacturier automobile. Nous sommes d'avis que ce processus crée une opacité systémique pour le consommateur qui à son tour, fait en sorte de réduire les options du consommateur et sa capacité de faire des choix éclairés. Cette situation continuera de s'exacerber si le législateur n'agit pas, et ce au détriment des petites et moyennes entreprises qui opèrent aux quatre coins du Québec et qui, traditionnellement, offraient un service aux Québécois près de chez eux.

L'angle du contrôle des données par les grands fabricants automobiles est l'angle le plus saillant qui contribue à l'érosion de la participation des joueurs indépendants de l'après-marché de l'automobile.

La mise à jour des pratiques de commerce dans le secteur automobile

Le lecteur comprendra à la lumière de l'explication qui vient d'être donnée que pour LKQ, la pièce maîtresse du PL 29 réside dans son article 14. Cette disposition prévoit encadrer les pratiques de commerce et les enjeux d'accès aux données en proposant un nouvel article 227.0.3 à la *Loi sur la protection du consommateur* qui stipulerait ceci :

«227.0.3. Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, aucun commerçant ou fabricant ne peut recourir à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur ou son mandataire d'entretenir ou de réparer un bien.

Est notamment une technique visée au premier alinéa le recours, par un fabricant d'une automobile, à une technique

ayant pour effet de rendre plus difficile pour son propriétaire, son locataire à long terme ou le mandataire de ceux-ci d'avoir accès aux données de l'automobile à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation.

Nous estimons qu'il est impératif que cette disposition soit adoptée par le législateur, elle aura pour effet de colmater une brèche qui s'élargit chaque jour dans le système de protection du consommateur québécois. Nous mettons d'ailleurs en garde les parlementaires contre l'idée de d'altérer la force juridique de cette disposition, puisque l'exigence de transmission des données nécessaires à la réparation et l'entretien des véhicules est aujourd'hui un rempart nécessaire contre l'émergence de pratiques anticoncurrentielles qui s'avèrent dévastatrices pour les consommateurs. Afin de protéger une importante industrie du Québec ainsi que les milliers d'emplois qui y sont rattachés, il ne doit y avoir aucun compromis sur cette question d'intérêt collectif.

Toutefois, bien que nous soyons en accord avec une adoption telle quelle de l'article 14 du PL 29, nous estimons que le législateur pourrait envisager d'obtenir plus de force juridique par davantage de précision.

À ces égards, il est clair que certaines tactiques des grands manufacturiers automobiles qui ont été observées par le passé dans diverses juridictions en vue de bloquer le transfert de données de d'entretien et de réparation ont beaucoup été le refus d'accès.

En revanche, ces manufacturiers peuvent également déployer des tactiques qui consistent à rendre ces transferts coûteux pour les tiers ou encore à transmettre ces données dans un format qui n'est pas aisément ou directement lisible par un atelier de réparation indépendant. Nous proposons donc au législateur, s'il souhaite intégrer ces considérations dans son approche, la formulation suivante pour le nouvel article 227.0.3 :

*«227.0.3. Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, aucun commerçant ou fabricant ne peut recourir à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile **ou plus coûteux** pour le consommateur ou son mandataire d'entretenir ou de réparer un bien.*

*Est notamment une technique visée au premier alinéa le recours, par un fabricant d'une automobile, à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile **ou plus coûteux** pour son propriétaire, son locataire à long terme ou le mandataire de ceux-ci d'avoir accès aux données de l'automobile à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation. **Le fait pour le fabricant de transmettre au propriétaire d'une automobile, à son locataire à long terme ou au mandataire de ceux-ci des données qui ne sont pas facilement lisibles constitue également une technique visée au premier alinéa.** »*

Recommandation 1

LKQ Corporation recommande l'adoption de l'article 14 du PL 29 tel que rédigé.

Toutefois, dans la mesure où le législateur souhaite renforcer la force juridique du nouvel article 227.0.3 qu'il se propose d'inclure à la *Loi sur la protection du consommateur*, nous lui suggérons de préciser expressément qu'un fabricant ne peut utiliser une technique qui a pour effet de rendre plus coûteuse la transmission de données de réparation et d'entretien d'un véhicule automobile pour le consommateur ou son mandataire.

Nous suggérons également d'identifier expressément que la transmission de ces données dans un format qui est difficilement lisible par le consommateur ou son mandataire est une technique déployée par un fabricant en vue de rendre plus difficile ou coûteuse la transmission de ces données.

Dans le même ordre d'idée, LKQ soutient également l'adoption de l'article 4 du PL 29. L'adoption de cette disposition nous apparaît également essentielle afin de combler le vide juridique qui afflige de plus en plus le consommateur en matière de réparation et d'entretien automobiles. Bien que LKQ soit en faveur d'une adoption telle que celle de l'article 4, toute chose étant perfectible, nous suggérons au législateur d'examiner les possibilités suivantes qui seraient de nature renforcer davantage la protection du consommateur. En effet, les nouveaux articles 39, 39.1, 39.2 et 39.3 qui sont proposés pour la Loi sur la protection du consommateur et qui sont portés par l'article 4 du PL 29 pourraient se lire comme suit :

« 39. Si un bien qui fait l'objet d'un contrat est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de ce bien, y compris, le cas échéant, les logiciels de diagnostic et leurs mises à jour, doivent être disponibles et accessibles par le consommateur ou son mandataire dans un format facilement lisible par un tiers indépendant pendant la durée de vie utile du bien après la conclusion du contrat.

Ces pièces de rechange doivent pouvoir être installées à l'aide d'outils couramment disponibles et sans causer de dommage irréversible au bien. Le fabricant ne peut exiger que seuls les outils qu'ils certifient ou recommande soient utilisés dans le cadre d'une réparation ou d'un entretien notamment afin de favoriser indirectement la pose de ses pièces d'origine.

Un commerçant ou un fabricant peut se dégager de l'obligation prescrite par le premier alinéa en avertissant le consommateur par écrit, avant la conclusion du contrat, qu'il ne fournit pas de pièces de rechange, de services de réparation ou de

renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien.

Un règlement peut déterminer les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation d'un bien à l'égard desquels un commerçant ou un fabricant ne peut se dégager de l'obligation prescrite par le premier alinéa, la durée pendant laquelle ces pièces et ces renseignements doivent être disponibles et le délai à l'intérieur duquel le commerçant ou le fabricant doit, sur demande du consommateur, les fournir à ce dernier.

Pour l'application du présent article, est réputé être de nature à nécessiter un travail d'entretien un bien dont l'usage peut nécessiter le remplacement, le nettoyage ou la mise à jour de l'une de ses composantes.

*39.1. Le fabricant doit divulguer, de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations que détermine ce règlement relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien dont il est tenu de garantir la disponibilité en application du premier alinéa de l'article 39. **Ce fabricant doit également divulguer clairement et par écrit au consommateur que les tiers indépendants disposent d'un accès à l'information nécessaire afin de réparer ou d'entretenir le bien du fabricant selon le même niveau de fiabilité et de sécurité que ce dernier est en mesure le faire.***

39.2. Le commerçant doit divulguer, avant la conclusion du contrat, de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations que détermine ce règlement relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien dont le commerçant ou le fabricant garantit la disponibilité en application du premier alinéa de l'article 39.

39.3. Le commerçant ou le fabricant qui est tenu de garantir la disponibilité d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien en application du premier alinéa de l'article 39 doit le rendre disponible à un prix raisonnable.

Pour l'application du premier alinéa, le prix d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien est raisonnable s'il n'en décourage pas l'accès par le consommateur ou son mandataire.

*Un règlement peut déterminer des cas dans lesquels un tel prix est présumé décourager l'accès par le consommateur **ou son mandataire**.*

Les considérations qui sont prises en compte dans le libellé suggéré ci-haut sont de trois ordres qui sont les suivants :

- 1) **La lisibilité du format des données transmises** : l'expérience démontre que certaines tactiques peuvent être employées par les manufacturiers automobiles dans le but de décourager soit le consommateur soit le garagiste indépendant d'effectuer un entretien ou une réparation de véhicule en ajoutant une complexité non nécessaire (ou un manque de traitement basique) qui entrave l'utilisation des données qui sont transmises par le manufacturier au tiers indépendant. Ces complications liées à la lisibilité des données entraînent inévitablement des coûts supplémentaires que ce tiers indépendant doit alors supporter contrairement aux concessionnaires du manufacturier. La perte de compétitivité qui découle de cette situation dessert inévitablement le consommateur et les joueurs indépendants du marché secondaire. Ainsi, le fait de préciser cette notion à l'article 4 du PL 29 éviterait toute ambiguïté concernant cette question et contrecarrerait cette pratique des manufacturiers qui a été observée dans le passé.
- 2) **L'exigence d'utilisation d'outils certifiés par les manufacturiers** : L'expérience démontre aussi que certains garagistes indépendants peuvent se voir éjectés du marché de la réparation et de l'entretien en raison de l'exigence formuler par certains manufacturiers d'utiliser un équipement précis de réparation (évidemment déjà détenus par leurs concessionnaires) qui est très couteux, voire prohibitif pour les ateliers indépendants. Or, la réelle nécessité de l'utilisation obligatoire de ces équipements n'est parfois que très peu documentée. Ainsi, il s'agit là à nos yeux parfois d'une tactique de restriction indirecte à la réparation à laquelle le législateur devrait s'attaquer à travers le PL 29.
- 3) **La clarté concernant l'option du consommateur de recourir à un tiers indépendant** : Dans un contexte de complexité croissante des véhicules automobiles où un environnement de plus en plus technologique prévaut, il devient facile pour le consommateur de conclure erronément que la seule option dont il dispose pour faire réparer et entretenir son véhicule automobile est le réseau de concessionnaires du manufacturier. Qui plus est, une communication peu claire de la part des manufacturiers à ce sujet peut amener le consommateur à conclure que les ateliers indépendants lui offrent moins de qualité et moins d'options que les réseaux de concessionnaires. Cela est évidemment faux. Ainsi, nous croyons qu'il est dans le meilleur intérêt du consommateur que le législateur exige de la part des manufacturiers des mentions claires et formulées à l'endroit du consommateur qui souligne l'existence d'options autres que son réseau de concessionnaires pour la réparation et l'entretien du véhicule, et qui souligne également que le travail d'entretien et de réparation peut très bien être exécuté, intégralement, et selon le même degré d'expertise ou de qualité, par un atelier indépendant.

Recommandation 2

LKQ Corporation recommande l'adoption de l'article 4 du PL 29 tel que rédigé.

Toutefois, dans la mesure où le législateur souhaite renforcer la force juridique des nouveaux articles 39, 39.1 et 39.3 qu'il se propose d'inclure à la *Loi sur la protection du consommateur*, nous lui suggérons d'inclure expressément à ces dispositions des protections qui préviendront l'utilisation de la transmission de données de réparation et d'entretien par le manufacturier automobile dans un format difficile à lire pour le consommateur ou son mandataire.

Nous suggérons également d'interdire spécifiquement la technique de l'exigence de l'utilisation d'outils certifiés et prescrits par le manufacturier afin de réparer et entretenir un véhicule comme moyen indirect de réduire l'accès au consommateur ou son mandataire de recourir aux services d'un tiers indépendant.

De plus, nous suggérons que l'article 39.1 exige du manufacturier qu'il fasse connaître clairement au consommateur qu'en matière de réparation ou d'entretien que le concessionnaire n'est nullement la seule option à laquelle il peut recourir pour obtenir ce type de services ou de pièces.

Nous suggérons également d'identifier expressément la transmission de ces données dans un format qui est difficilement lisible par le consommateur ou son mandataire comme une technique déployée par un manufacturier en vue de rendre plus difficile ou coûteux la transmission de ces dites données.

Nous suggérons finalement que le mandataire du consommateur, c'est-à-dire dans bien des cas son atelier de réparation indépendant, soit expressément mentionné comme étant visé par le nouvel article 39.2 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

L'argumentaire démagogique et fallacieux de la sécurité

L'imposition directe des spécifications des manufacturiers automobiles par des organismes d'encadrement de l'estimation des réparations automobiles (ex. Groupement des assureurs automobiles) ou de la sécurité (ex. SAAQ) est une autre source de restrictions à la réparation où, par exemple, les pièces recyclées subissent un traitement discriminatoire quant à l'autorisation de leur utilisation dans le cadre d'une réparation.

Dans de tels cas, et à chaque fois qu'une autorité publique cherche à s'attaquer aux pratiques de restrictions à la réparation qui sont déployées par les grands manufacturiers automobile, il appert que ces derniers utilisent des arguments de sécurité en vue de décourager l'adoption de règles qui favorisent une saine concurrence au sein du marché secondaire de l'automobile.

L'argumentaire qui est alors typiquement déployé par les manufacturiers est démagogique en ce sens qu'il table sur la peur, et argue qu'il doit y avoir un arbitrage qui doit s'effectuer entre l'accès à des services et des pièces qui compétitionnent avec les leurs en raison d'impératifs de sécurité du véhicule.

Nous mettons en garde les parlementaires contre une adhésion à ces arguments démagogiques qui ont été repris par les manufacturiers dans plusieurs juridictions à travers le monde dont le Québec, et que nous estimons purement et simplement fallacieux.

Nous estimons qu'il est temps que le législateur envoie un signal clair à l'industrie à l'effet qu'il ne sera dorénavant plus tolérer que des pratiques anticoncurrentielles de la part de manufacturiers soient déployés dans la juridiction québécoise, alors que les arguments de sécurité que les manufacturiers avancent souffrent d'un déficit de crédibilité important et ne sont historiquement pas documentés.

Ce signal du législateur est très important parce qu'en l'absence de législation précise sur ces questions cela incite certains organismes d'encadrement à suivre aveuglément les spécifications des manufacturiers qui excluent, par exemple, l'utilisation de pièces de remplacement alternatives aux pièces d'origine du fabricant. Cela inclut les pièces recyclées avec tous les impacts négatifs sur le recyclage et l'environnement que le lecteur pourra assurément imaginer. Il y a donc là un effet de domino que seul le législateur peut contrer en adoptant le PL 29.

A fortiori, concernant cette question, il faut savoir que, par exemple, la *Federal Trade Commission* américaine a confirmé dans un rapport récent que les argumentaires de sécurité des manufacturiers, qui sont à la base de ce type de restrictions à la réparation, sont en effet peu documentés et par conséquent peu concluants.

Ainsi, nous invitons les parlementaires à la plus grande prudence lorsque de tels arguments lui sont présentés puisqu'il y a fort à parier que derrière un tel argumentaire se cache une volonté de réduire la concurrence dans le marché secondaire de l'automobile sur la base d'un argumentaire de sécurité qui est reconnu comme tant largement infondé.

À ces égards, il ne faut pas perdre de vue que lorsque des organismes de réglementation ou d'autoréglementation qui encadrent la réparation et l'entretien des véhicules automobiles basent cet encadrement sur des références aveugles aux manuels et spécifications des manufacturiers, ils tolèrent alors l'apparition d'un conflit d'intérêts. À l'évidence, les manufacturiers ont un intérêt financier dans le cadre d'une réparation ou d'un entretien d'un véhicule. Ils ne peuvent être juge et partie dans la détermination de quel type pièce peut ou non peut être utilisé dans le cadre d'une réparation sans que cela ait un impact négatif pour le consommateur. Seul l'État nous apparaît être en mesure de s'assurer que le consommateur est bien protégé dans les circonstances, et c'est une des raisons importantes pour lesquelles nous exhortons les parlementaires à adopter le PL 29 sans altérer la force juridique que sont libellé présente en ce moment.

Conclusion

Tel que cela est le cas aux États-Unis, la FTC est l'un des gardiens de l'intérêt des consommateurs américains dans le domaine de l'automobile et elle utilise son pouvoir réglementaire pour assurer l'encadrement des restrictions à la réparation.

Le Congrès américain quant à lui examine également cette question de très près, puisqu'il s'agit d'un enjeu capital. D'ailleurs, le législateur américain étudie actuellement un projet de loi H. R. 906 (Repair Act) dans le but de régler cette problématique.

Le Québec vit les mêmes enjeux que les États-Unis dans ce domaine, il nous apparaît donc que l'Office de la protection du consommateur a un rôle majeur à jouer sur ce front. Le droit à la

réparation est inextricablement lié aux questions de réparabilité et d'obsolescence programmée. Nous encourageons donc le législateur à intervenir tel qu'il se propose de le faire avec le PL 29, et ce, non seulement pour protéger le consommateur québécois contre des baisses de disponibilité du service et des hausses de prix insoutenables, mais également, pour protéger les milliers d'emplois au Québec qui desservent le marché secondaire de l'automobile.

LKQ remercie les parlementaires d'avoir pris le temps d'étudier ses vues et, globalement, de se pencher sur les problématiques fondamentales qui affectent actuellement son secteur d'activité. À notre avis, le PL 29, lorsqu'il sera adopté, consacra le statut de leadership du Québec en matière de protection du consommateur et de droit à la réparation.