

# Pour un droit à la réparation robuste et accessible partout au Québec

Mémoire présenté dans le cadre des consultations sur le  
Projet de Loi protégeant les consommateurs contre  
l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la  
réparabilité et l'entretien des biens

6 SEPTEMBRE 2023

Équiterre<sup>o</sup>

# Contributions

## RÉDACTION

Amélie Côté

Analyste en réduction à la source

Julie-Christine Denoncourt

Chargée de projet en réduction à la source

## RÉVISION

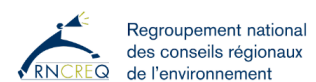
Alizée Cauchon

Directrice adjointe des relations gouvernementales

Équiterre tient à remercier tous ses partenaires lui ayant permis d'approfondir sa réflexion dans le cadre de la rédaction de ce mémoire, ainsi que les contributeurs et contributrices à son étude « Pour des appareils électroménagers et électroniques réparables au Canada » publiée en 2022.

# Appuis

Ce mémoire est appuyé par les organisations suivantes :



Ce mémoire est soutenu par des professionnelles et professionnels de la réparation oeuvrant au sein des entreprises suivantes :

VIP thermopompe inc

Tel-A-Video

OrdiClinic services informatiques

Paul Emond Service

# Table des matières

<b>À propos d'Équiterre</b>	<b>6</b>
<b>Synthèse des recommandations</b>	<b>7</b>
<b>Introduction</b>	<b>11</b>
<b>1. Commentaires généraux</b>	<b>13</b>
<b>2. Mise en marché de biens durables</b>	<b>16</b>
2.1 Indice de durabilité	17
2.2 Chargeur universel	19
2.3 Accessibilité des logiciels et des mises à jour	20
2.4 Irréparabilité volontaire et entraves à la réparation	21
<b>3. Composantes de l'accès à la réparation</b>	<b>24</b>
3.1 Prix	25
3.2 Durée de la disponibilité	28
3.3 Pouvoir choisir les modalités de réparation	30
3.3.1 Service de réparation indépendants	32
3.3.2 Autoréparation	32
3.4 Encadrer les délais de fourniture de renseignements, des pièces et de réparation	33
3.5 Mesures spécifiques aux véhicules	34
<b>4. Des garanties pour des biens durables et réparés</b>	<b>37</b>
4.1 Clarifier la durée de vie raisonnable	37
4.2 Instaurer une obligation de réparation	40
4.3 Garantie de bon fonctionnement	42
4.3.1 Pistes de réflexion pour quantifier la durée de vie	43
4.3.2 Élargir la portée de la garantie	44
4.3.3 Autres considérations	45
4.4 Autres garanties	45
4.4.1 Garantie prolongée ou supplémentaire	45
4.4.2 Relation entre les garanties et une réparation	46
4.4.3 Garantie d'une réparation	47
<b>Conclusion</b>	<b>48</b>
<b>Annexe 1 : Synthèse des modifications proposées à l'article 39</b>	<b>49</b>
<b>Annexe 2 : Synthèse des modifications proposées aux articles 38.1 et suivants</b>	<b>53</b>

# À propos d'Équiterre

Équiterre s'est donné pour mission de travailler à rendre tangibles, accessibles et inspirantes les transitions vers une société écologique et juste. D'ici 2050, Équiterre vise à contribuer à l'émergence de solutions sur le terrain, à la transformation des normes sociales et à l'adoption de politiques publiques permettant de concrétiser de nouvelles façons de se nourrir, produire, consommer et se déplacer qui sont sobres en carbone, compatibles avec les écosystèmes et la justice sociale, et conçues à l'échelle de nos territoires et de leurs communautés.

Reconnue pour sa crédibilité et son pragmatisme, l'organisation réunit des expertes et experts en sensibilisation, en mobilisation et en politiques publiques. Équiterre s'active à influencer les décisions des citoyennes et citoyens, organisations et gouvernements afin d'accélérer la transition juste et écologique vers une société plus résiliente. L'organisme propose des solutions permettant de démontrer, rallier et influencer afin d'atteindre des résultats tangibles pour la transformation sociale souhaitable. Son expertise, ses réalisations, son réseau et sa portée en font un acteur incontournable du mouvement climatique et environnemental. Forte de 30 ans d'expérience, Équiterre est l'une des organisations environnementales les plus influentes au Québec et au Canada, avec plus de 126 000 sympathisantes et sympathisants et 22 500 membres.

L'une des orientations d'Équiterre est d'accélérer la transition vers une économie durable et circulaire, axée sur le bien-être collectif, qui internalise les impacts sur les humains et l'environnement. Face à la crise climatique, nos modes de production et de consommation doivent changer radicalement.

La durabilité des biens et l'accès à la réparation ont été identifiés par l'organisme comme des stratégies d'économie circulaire prioritaires afin de se tourner vers une consommation plus sobre. Celles-ci s'inscrivent dans la nécessaire révision des modes de production et de consommation pour réduire le gaspillage des ressources.

# Synthèse des recommandations

Thèmes		Recommandations
Obsolescence programmée et irréparabilité volontaire		Augmenter le montant des sanctions liées aux pratiques d'obsolescence programmée afin qu'elles soient dissuasives pour les fabricants.
		<p>Modifier l'article 227.03 pour préciser la définition d'irréparabilité volontaire et des entraves à la réparation et interdire ces deux pratiques.</p> <p>Retirer la mention « Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement » pour éviter que des fabricants contournent cette interdiction.</p>
Durabilité des biens		Ajouter la définition et la mise en œuvre d'un indice de durabilité se basant sur les modalités de l'indice français. Cet indice devrait être développé par le Bureau de normalisation du Québec et le procédé d'évaluation de la durabilité des biens, rendu public.
		S'inspirer de la réglementation européenne afin de renforcer l'intention du législateur en matière d'interopérabilité.
Accès à la réparation (art. 39 et suivants - voir annexe 1)	Logiciels	Ajouter l'obligation, pour les biens ayant des composantes électroniques, de rendre disponible pendant une durée raisonnable, les différentes versions des logiciels d'exploitation ainsi que leurs mises à jour correctives et évolutives. Celles-ci ne devraient pas entraver le bon fonctionnement d'un appareil.
	Obligations	Retirer le paragraphe 3 de l'article 39 pour empêcher la possibilité de se dégager des obligations prévues pour les biens d'un contrat étant de nature à nécessiter un travail d'entretien et de réparation.
	Prix de la	Inclure dans le prix raisonnable de la réparation le coût des pièces et, le cas échéant, celui de la

réparation	<p>main d'œuvre.</p> <p>Établir la notion de raisonnable en précisant un pourcentage maximum par rapport à l'acquisition du prix d'un bien neuf, en se basant sur les plus récentes études sur le sujet.</p> <p>Ajouter la notion de proportionnalité du prix de réparation.</p>
Renseignements	<p>Mentionner spécifiquement dans l'article 39 la disponibilité en français et à titre gratuit des manuels, schémas ou autres informations permettant la réparation d'un bien nécessitant un travail d'entretien ou de réparation.</p>
	<p>Préciser que les renseignements nécessaires à l'entretien et à la réparation incluent, dans la limite des droits de propriété intellectuelle, le plan de fabrication par un moyen d'impression en trois dimensions des pièces si elles ne sont pas disponibles sur le marché ou si elles ne sont pas accessibles dans des délais raisonnables.</p>
Pièces	<p>Préciser que la durée de disponibilité des pièces de rechange et services de réparation nécessaires à l'entretien ou à la réparation doit être supérieure à celle de la garantie légale ou la garantie de bon fonctionnement, selon ce qui est le plus avantageux pour le consommateur ou la consommatrice.</p>
	<p>Préciser que les pièces de rechange et les renseignements soient accessibles aux consommateurs et consommatrices et aux services de réparation de leurs choix.</p>
Délais	<p>Préciser dans l'article 39 que les délais pour la fourniture d'un renseignement, d'une pièce et pour la réparation d'un bien soient raisonnables, soit qu'ils tiennent compte de la nature du bien et de la réparation.</p>
Choix des professionnel(le)s de la réparation	<p>Ajouter la possibilité de faire réparer un bien par un tiers si le commerçant est en défaut de rendre disponible les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements.</p>
Autoréparation	<p>Ajouter un article à la LPC prévoyant la possibilité de réparer soi-même en s'inspirant de l'article du Code de la consommation français.</p>

Garantie légale	Ajouter dans la loi l'obligation de rendre publique une synthèse des durées de vie raisonnables des biens assujettis à la garantie légale et prévoir leur mise à jour annuellement.
	Permettre aux petites créances d'ordonner la réparation d'un bien assujetti à la garantie légale, en cohérence avec l'obligation de réparation.
Obligation de réparation	Instaurer une obligation de réparation pour tous les appareils domestiques assujettis à la garantie légale, dans laquelle les frais de diagnostic sont assumés par le commerçant ou le fabricant.
	Ajouter un article s'inspirant de l'article 272.1 du Projet de loi 197 : « Lorsque le tribunal ordonne l'exécution de l'obligation dans le cadre d'un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37 ou 38, le bien ne peut être remplacé que si la réparation n'est pas envisageable dans un délai raisonnable ou que si elle s'avère trop onéreuse ».
Garantie de bon fonctionnement (article 38.1 et suivants - voir annexe 2)	Préciser que la garantie de bon fonctionnement ne limite pas l'effet de la garantie légale, et que tous les biens visés par cette nouvelle garantie demeurent assujettis à la garantie légale.
	Mandater le Bureau de normalisation du Québec pour calculer la durée de bon fonctionnement des biens visés par cette garantie.
	Prévoir une réévaluation à la hausse de la durée de la garantie de bon fonctionnement à tous les cinq ans.
	Ajouter les appareils de transport personnel motorisés ainsi que les vélos à assistance électrique dans la liste des biens visés par la garantie de bon fonctionnement.
	Prévoir une bonification de la liste des biens visés par la garantie de bon fonctionnement à tous les cinq ans à compter de sa date de mise en œuvre.
Garantie supplémentaire	À l'article 228.3, prolonger à 30 jours le délai pendant lequel le consommateur ou la consommatrice peut résoudre sans frais ni pénalité un contrat de garantie supplémentaire.
	Toute garantie supplémentaire devrait être minimalement aussi longue que la garantie de bon fonctionnement.

Garantie de réparation	Ajouter un article prévoyant que « le commerçant ou le fabricant ne peut refuser d'exécuter une garantie au motif que le bien a fait l'objet d'une réparation par une autre personne que le commerçant, le fabricant ou un tiers désigné pour l'exécution de la garantie. De même, il ne peut refuser d'exécuter une garantie au motif que le sceau de garantie apposé par un fabricant a été retiré. » s'inspirant du projet de loi 197.
	Modifier l'article 186 pour préciser qu'une réparation est garantie pour six mois et préciser dans les autres garanties applicables qu'elles sont également prolongées pour cette même période.
Promotion et application de la LPC	Mettre en place des campagnes d'information, de sensibilisation et d'éducation pour faire connaître les changements dans la LPC.
	Augmenter le financement de l'Office de la protection du consommateur pour la surveillance de l'application des nouvelles mesures prévues dans le projet de loi.
	Étudier la possibilité d'assujettir les biens achetés par les industries, commerces et institutions aux mêmes droits que ceux impartis dans la LPC pour les individus.
	Soutenir le milieu de la réparation en : → Développant l'offre de formation ; → Mettant en place des mesures d'écofiscalité pour répondre aux freins à la réparation.

# Introduction

Le 1<sup>er</sup> juin 2023, le ministre de la Justice du Québec présentait le *Projet de Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*. Fort attendu, ce projet de loi interpelle particulièrement Équiterre et les organismes qui appuient ce mémoire, car il s'attaque à d'importants enjeux environnementaux et économiques.

D'emblée, Équiterre tient à saluer l'ambition du ministre de la Justice du Québec de moderniser la Loi sur la protection du consommateur (LPC) pour s'assurer que les biens mis en marché au Québec soient durables et réparables. Nous sommes convaincu(e)s que le leadership du Québec aura une influence positive sur les mesures qui seront prises par les autres provinces canadiennes et les États américains, afin d'atteindre un point de bascule dans la manière dont les biens sont conçus et fabriqués.

Cette transition est nécessaire pour atteindre les cibles de réduction de gaz à effet de serre (GES) tout en respectant la disponibilité limitée des ressources naturelles renouvelables et non renouvelables. Lorsqu'il est question de la crise climatique, l'accent est souvent mis sur les énergies fossiles. Or, il est incontournable de s'attarder à la consommation, qui est largement propulsée par les énergies fossiles.

À titre d'exemple, la fabrication des appareils électroménagers et électroniques (AEE) génère une grande quantité de GES en raison des activités d'extraction et de transformation de ces ressources. Ces étapes représentent entre 25 % et 50 % de l'ensemble des GES émis pendant le cycle de vie d'un électroménager,<sup>1</sup> et jusqu'à 78 % pour un appareil électronique<sup>2</sup>.

Le poids total des ressources nécessaires à la production d'un électroménager est 15 à 100 fois plus élevé que sa masse finale. Pour un appareil électronique, le poids de l'ensemble des ressources requises est 50 à 350 fois plus élevé que celui du produit

---

<sup>1</sup> ADEME (2018). « [Modélisation et évaluation du poids carbone de produits de consommation et biens d'équipement](#) ».

<sup>2</sup> ADEME (2018). « [Modélisation et évaluation des impacts environnementaux de produits de consommation et biens d'équipement](#) ».

final, sauf pour un téléphone intelligent qui requiert environ 600 fois son poids en ressources naturelles.<sup>3</sup>

Alors que 63 % des Québécois et Québécoises sondé(e)s en 2021 affirmaient avoir fait face à un bris d’AEE, et ce, en moyenne 2,8 années après l’acquisition de leur produit, seulement **25 % de ces personnes** ont fait réparer leur AEE brisé.

Dans son rapport publié en octobre 2022, Équiterre identifie des éléments incontournables à intégrer dans un cadre juridique favorisant l’accès à la réparation, afin de lever les freins identifiés dans la littérature et auprès des parties prenantes.

### **Mesures à intégrer dans la LPC pour assurer un réel accès à la réparation :**

- L’accès à la réparation à un prix raisonnable.
- L’accès aux pièces, aux outils et aux informations permettant de réparer les appareils pendant un nombre d’années raisonnable à la suite de l’acquisition du bien.
- La réparation dans des délais ne privant pas l’usage d’un bien pendant une trop longue période, notamment pour les biens indispensables au quotidien.
- La possibilité de s’approvisionner en pièces génériques ou de les produire sur mesure (par exemple grâce à l’impression 3D).
- Pour les appareils ayant des composantes électroniques, l’accès possible aux versions précédentes d’un logiciel d’exploitation, ainsi qu’aux mises à jour correctives et évolutives.
- La possibilité de réparer soi-même certains appareils, en tenant compte des enjeux potentiels de sécurité.

De plus, la réalité territoriale du Québec doit être prise en compte et un réel accès à la réparation doit être équitable tant en milieu urbain, périurbain, rural et dans les régions plus éloignées.

Ces considérations ont guidé les recommandations présentées dans ce mémoire.

---

<sup>3</sup> ADEME (2018). « [Modélisation et évaluation des impacts environnementaux de produits de consommation et biens d’équipement](#) ».

# 1. Commentaires généraux

Le projet de loi comporte plusieurs mesures qui, une fois mises en œuvre, auront un impact positif sur la prolongation de la durée de vie des biens et sur le droit à la réparation.

Une grande quantité de mesures présentées dans le projet de loi sont à déterminer par règlement, ce qui limite la clarté des mesures qui seront mises en œuvre. Ainsi, quelques modifications ont été proposées afin d'intégrer les informations directement dans la loi.

Équiterre tient à rappeler qu'il est essentiel que les règlements indiqués dans le projet de loi soient développés et adoptés rapidement, afin que les modalités permettant une meilleure durabilité et réparabilité des biens soient en place à court terme.

Dans une étude menée en 2018 sur l'obsolescence des AEE, Équiterre concluait que, selon les consommateurs et consommatrices, la durée de vie raisonnable d'un AEE était de 10 ans. Toutefois, seulement 15 % des répondantes et répondants avaient gardé leur ancien appareil au-delà de cette période. En ordre d'importance, les raisons de remplacement de l'ancien appareil étaient liées à l'obsolescence économique, psychologique et technologique.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Équiterre (2018). [Obsolescence des appareils électroménagers et électroniques : quel rôle pour le consommateur?](#)

**Obsolescence** : dépréciation prématurée d'un produit. Plusieurs types d'obsolescence existent :

- l'obsolescence **économique** qui est liée au rapport qualité/prix du produit, à la baisse de son prix ou au prix des réparations ;
- l'obsolescence **fonctionnelle** et **technologique** qui est liée aux améliorations des caractéristiques du produit. Par exemple, l'obsolescence **logicielle** – qui est liée à l'indisponibilité ou au dysfonctionnement d'un logiciel – est une forme d'obsolescence technologique ;
- l'obsolescence **programmée** qui est un stratagème planifié par les fabricants dès la conception du produit pour en réduire la durée de fonctionnement ; et
- l'obsolescence **psychologique** ou **esthétique** qui est liée à l'image ou aux changements de besoins des consommateurs et consommatrices. Cette perception est notamment influencée par la publicité.

L'obsolescence peut être **absolue** – si le produit cesse de fonctionner – ou **relative** – si le produit fonctionne encore.

À titre d'exemple, le phénomène de surconsommation de la catégorie des appareils électroménagers, en particulier des petits électroménagers, semblerait s'expliquer par le faible prix de ces appareils sur le marché et par un manque de dispositifs facilitant la réparation à moindre coût de ces appareils<sup>5</sup>.

Si la définition et l'interdiction de l'obsolescence programmée dans la LPC est une bonne nouvelle, Équiterre tient à rappeler que cette mesure n'a pas donné, à ce jour, les résultats escomptés dans les pays qui ont emboîté le pas. À titre d'exemple, aucune entreprise n'a été condamnée en France même si cette pratique est interdite depuis 2015. Pour cette raison, le mémoire s'est attardé plus en détails aux mesures permettant la mise en marché de biens durables, et aux paramètres assurant un réel accès à la réparation. Toutefois, les pénalités prévues au projet de loi ne sont pas assez élevées en comparaison avec d'autres sanctions prévues en matière de vie privée, qui prévoient des amendes qui se basent sur le chiffre d'affaires annuel des entreprises fautives.

---

<sup>5</sup> Équiterre (2018). [Obsolescence des appareils électroménagers et électroniques : quel rôle pour le consommateur?](#)

**Recommandation : augmenter le montant des sanctions liées aux pratiques d'obsolescence programmée afin qu'elles soient dissuasives pour les fabricants.**

Équiterre tient à rappeler que certaines mesures déjà en place dans la loi ne sont pas respectées par les commerçants et les fabricants. C'est notamment le cas de l'information obligatoire de l'existence d'une garantie légale avant de vendre une autre garantie.

Toutes les mesures proposées dans la loi porteront fruit à condition que des moyens suffisants soient dédiés à la promotion et à l'application de la loi.

## 2. Mise en marché de biens durables

Dans une perspective de réduction des impacts environnementaux et économiques liés au gaspillage de ressources, des actions doivent être prises en amont afin de s'assurer que les biens mis en marché durent plus longtemps.

Il est clair que la durée de vie des biens peut être plus longue que celle qui est constatée à l'heure actuelle. À titre d'exemple, des électroménagers datant des années 1950 ont des durées de vie beaucoup plus longues – on parle ici de plusieurs décennies – que leurs homologues fabriqués au courant des années 2000. Or, considérant l'évolution des connaissances et de la technologie, nous devrions être en mesure de concevoir des appareils qui ont au moins une aussi longue durée de vie que ceux datant d'une autre époque.

En plus de faciliter le recours à la réparation, il faut s'assurer que des mesures soient mises en place pour favoriser l'écoconception<sup>6</sup> des biens assujettis à la LPC.

Plusieurs éléments peuvent favoriser l'écoconception. Parmi ceux-ci, trois sont étudiés plus en détails dans cette section :

- L'ajout d'un indice de durabilité, qui est un grand absent du projet de loi.
- La possibilité d'imposer des prises de chargeur universel pour différents appareils.
- L'accessibilité aux mises à jour logicielles et des versions antérieures des logiciels d'exploitation des appareils ayant des composantes électroniques.

---

<sup>6</sup> Écoconception : stratégie de conception des produits qui vise à prendre en compte les impacts environnementaux potentiels en cherchant à les minimiser (RECYC-QUÉBEC 2022. « [Lexique](#) »).

## 2.1 Indice de durabilité

En janvier 2021, le gouvernement français a mis en place un indice de réparabilité pour certaines catégories d'AEE (cellulaire, aspirateur, télévision, ordinateur, etc.). Prenant la forme d'une note de 1 à 10, l'indice de réparabilité intègre de multiples critères et doit obligatoirement être affiché sur les produits visés. Ce dernier permet un choix plus éclairé pour les consommateurs et consommatrices lors de l'achat, et incite les fabricants à produire des biens plus réparables.<sup>7</sup>

### Exemples de visuels de l'indice de réparabilité<sup>8</sup>



Une étude menée en 2022 révélait que les trois quart des Français et Françaises avaient trouvé l'indice de réparabilité utile pour faire leur choix lors de l'achat, traduisant un réel impact sur les comportements des consommateurs et consommatrices<sup>9</sup>.

En 2024, l'indice de réparabilité évoluera en un indice de durabilité, dont la réparabilité sera l'un des critères. Ce changement est cohérent avec le retour d'expérience suivant l'implantation de l'indice de réparabilité. En effet, dans une enquête menée en novembre 2021 dans 17 pays européens, on conclut que « 86 % des Européens déclarent que l'indice de réparabilité est un critère important dans le choix d'un produit (dont 37 % à très important) et ils témoignent même d'un intérêt

<sup>7</sup> Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle numérique (2022). « [Tout savoir sur l'indice de réparabilité](#) ».

<sup>8</sup> ADEME (s.d.). « [Appliquer l'indice de réparabilité et vendre vers un indice de réparabilité](#) ».

<sup>9</sup> Halte à l'obsolescence programmée (HOP) (2022). « [The French repairability index, A first assessment - one year after its implementation](#) ».

encore plus élevé pour l'indice de durabilité : 90 % disent que c'est un critère important (dont 45 % à très important). »<sup>10</sup>.

Une étude de la Commission européenne (2018)<sup>11</sup> a démontré que lorsque des informations sur la durabilité ou la réparabilité étaient fournies, les consommateurs et consommatrices étaient presque trois fois plus enclin(e)s à choisir les produits offrant la plus grande durabilité, et plus de deux fois plus enclin(e)s à choisir les produits ayant les meilleures notes de réparabilité.

### Comparatif des critères inclus dans les indices de réparabilité et de durabilité français<sup>12</sup>

Indice de réparabilité	Indice de durabilité
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Disponibilité de la documentation</li><li>→ Disponibilité des pièces</li><li>→ Prix des pièces</li><li>→ Démontabilité du produit</li><li>→ Dernier critère spécifique pour chaque catégorie de produit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Fiabilité (résistance aux défaillances aléatoires, à la dégradation, maintenance, etc.)</li><li>→ Réparabilité (incluant les critères de l'indice de réparabilité)</li><li>→ Amélioration (amélioration du logiciel, du matériel, etc.)</li></ul>

À ce jour au Québec, aucune initiative similaire n'existe, laissant les consommateurs et consommatrices peu informé(e)s sur la réparabilité et la durabilité des biens qu'ils et elles se procurent.

Selon un sondage mené au Québec en 2021, 72 % des Québécois et Québécoises appuient « la mise en place d'un logo/label unique pour identifier les produits les plus durables ou réparables »<sup>13</sup>.

**Recommandation : ajouter dans la LPC la définition et la mise en œuvre d'un indice de durabilité se basant sur les modalités de l'indice français. Cet indice devrait être**

<sup>10</sup> ADEME (2022). « [Retour d'expérience sur la mise en œuvre de l'indice de réparabilité](#) ».

<sup>11</sup> Commission européenne (2018). « [Behavioral Study on Consumers' Engagement in the Circular Economy. Report for Directorate-General for Justice and Consumers: Technical Report](#) ».

<sup>12</sup> À noter que les critères de l'indice de durabilité pourraient évoluer d'ici à son implantation en 2024.

<sup>13</sup> Équiterre (2022a). « [La réparation des appareils électroménagers et électroniques : Perspectives des consommateurs et consommatrices au Québec](#) ».

développé par le Bureau de normalisation du Québec et le procédé d'évaluation de la durabilité des biens, rendu public.

## 2.2 Chargeur universel

La modification de l'article 350 pour ajouter la possibilité « [d']établir des normes techniques ou de fabrication pour un bien, y compris des normes permettant d'assurer une interopérabilité entre un bien et un chargeur [...] » est un exemple de mesure qui a le potentiel de minimiser les impacts environnementaux en uniformisant les ports de chargement. Celle-ci permettra de limiter le gaspillage d'accessoires (chargeurs, hauts-parleurs portables branchables, écouteurs, etc.).

Au fil des années, les types de prises se sont multipliés, entraînant l'usage d'une quantité astronomique d'adaptateurs. Ces derniers ne sont pas toujours compatibles, ce qui conduit au gaspillage d'accessoires et de biens qui pourraient encore être utiles si la conception des appareils était mieux encadrée.

La définition de telles normes et de leurs modalités d'implantation pourrait s'inspirer de la nouvelle réglementation de l'Union européenne, qui comporte les modalités suivantes :

- D'ici la fin 2024, les téléphones portables, tablettes et appareils photographiques numériques vendus au sein de l'Union européenne devront être équipés d'un port de charge USB Type-C. À partir du printemps 2026, cette obligation s'appliquera aux ordinateurs portables.
- À terme, « tous les nouveaux téléphones portables, tablettes, appareils photographiques numériques, casques d'écoute, casques-micro, haut-parleurs portatifs, consoles de jeux vidéo portatives, liseuses numériques, claviers, souris, systèmes de navigation portables, écouteurs intra-auriculaires et ordinateurs portables rechargeables par câble, d'une puissance inférieure ou égale à 100 watts, devront être équipés d'un port USB Type-C. ».
- La réglementation prévoit que la vitesse de charge soit harmonisée pour les appareils autorisant la charge rapide, afin d'éviter qu'elle soit bridée en cas d'utilisation avec un appareil d'une marque différente.

- La directive introduit également un pictogramme précisant si un chargeur est proposé avec le nouvel appareil, ainsi qu'une étiquette indiquant les performances de recharge.<sup>14</sup>

**Recommandation : s'inspirer de la réglementation européenne afin de renforcer l'intention du législateur en matière d'interopérabilité.**

### 2.3 Accessibilité des logiciels et des mises à jour

Des composantes virtuelles sont également essentielles pour permettre la prolongation de la durée de vie des appareils.

L'accès aux versions antérieures des logiciels d'exploitation des appareils ayant des composantes électroniques est incontournable afin de régler certains bogues ou d'utiliser efficacement un appareil moins performant.

Il y a lieu de distinguer deux types de mises à jour :

- Les mises à jour correctives, servant à « corriger des dysfonctionnements et à remédier à des failles de sécurité [...] sont généralement peu impactantes en termes de diminution des performances.
- Les mise à jour évolutives, quant à elles « modifient directement les fonctionnalités des appareils [et] sont beaucoup plus lourdes »<sup>15</sup>.

Des mises à jour correctives doivent être disponibles pour permettre l'utilisation sécuritaire des versions antérieures de logiciels. Dans les directives européennes d'écoconception, les mises à jour logicielles et de sécurité doivent être fournies pour certains produits. Par exemple, pour les téléphones intelligents et tablettes, il est question de les rendre accessibles un minimum de cinq ans après le retrait du produit du marché<sup>16</sup> et, pour les dispositifs d'affichage électroniques (ex. écrans et

---

<sup>14</sup> Actualité parlement européen (2023). « [Chargeur universel pour les appareils portables: une réalité en 2024](#) ».

<sup>15</sup> Halte à l'obsolescence programmée (HOP) (2023). « [Livre Blanc Élaborer un indice de durabilité fiable et ambitieux](#) ».

<sup>16</sup> Commission européenne (2023a). « [Annexes du règlement de la Commission établissant des exigences en matière d'écoconception applicables aux smartphones, aux téléphones portables autres que des smartphones, aux téléphones sans fil et aux tablettes conformément à la directive](#) ».

téléviseurs), ces dernières doivent être disponibles pendant un minimum de huit ans après la mise en marché de l'appareil<sup>17</sup>.

Également, les mises à jour ne devraient pas affecter négativement le fonctionnement de l'appareil. Les règles d'écoconception européennes pour les dispositifs d'affichage électroniques exigent que les mises à jour logicielles « n'entraînent jamais de modification des performances du produit ». De plus, un refus d'une mise à jour « n'entraîne pas de modification des performances ».<sup>18</sup> Pour les téléphones intelligents et tablettes, l'Union européenne prévoit que si une mise à jour « présente un impact négatif sur les performances de l'appareil », des modifications doivent être apportées au système d'exploitation pour garantir au moins les mêmes performances qu'avant la mise à jour, et ce, dans un délai raisonnable<sup>19</sup>.

**Recommandation : ajouter à l'article 39 l'obligation, pour les biens ayant des composants électroniques, de rendre disponible pendant une durée raisonnable les différentes versions des logiciels d'exploitation ainsi que leurs mises à jour correctives et évolutives. Celles-ci ne devraient pas entraver le bon fonctionnement d'un appareil.**

## 2.4 Irréparabilité volontaire et entraves à la réparation

Au-delà de l'obsolescence programmée, certaines pratiques complexifiant ou empêchant la réparation sont utilisées par certains fabricants. Elles peuvent être définies comme de l'irréparabilité volontaire ou des entraves à la réparation.

La loi française définit et interdit l'irréparabilité volontaire et les entraves à la réparation :

---

[2009/125/CE du Parlement européen et du Conseil et modifiant le règlement \(UE\) 2023/826 de la Commission](#) ».

<sup>17</sup> Commission européenne (2019). « [Règlement \(UE\) 2019/2021 de la Commission du 1<sup>er</sup> octobre 2019 fixant des exigences d'écoconception pour les dispositifs d'affichage électroniques conformément à la directive 2009/125/CE du Parlement européen et du Conseil, modifiant le règlement \(CE\) n° 1275/2008 de la Commission et abrogeant le règlement \(CE\) n° 642/2009 de la Commission](#) ».

<sup>18</sup> *Ibidem*.

<sup>19</sup> Commission européenne (2023a). *Op. cit.*

« Toute technique, y compris logicielle, par laquelle un metteur sur le marché vise à rendre impossible la réparation ou le reconditionnement d'un appareil ou à limiter la restauration de l'ensemble des fonctionnalités d'un tel appareil hors de ses circuits agréés est interdite. »

« Tout accord ou pratique ayant pour objet de limiter l'accès d'un professionnel de la réparation, du réemploi ou de la réutilisation aux pièces détachées, modes d'emploi, informations techniques ou à tout autre instrument, équipement ou logiciel permettant la réparation des produits est interdit. »<sup>20</sup>.

Voici quelques exemples de pratiques d'irréparabilité volontaire ou d'entraves à la réparation :

- Sériation ou appariement (*Part pairing*) : associer les numéros de série des pièces détachées à celui de l'appareil, notamment par le biais de micro-puces, donnant la possibilité au fabricant de restreindre à distance la réparation pour les réparateurs et réparatrices non-agréé(e)s ou de ne pas permettre d'utiliser des pièces génériques. Des dysfonctionnements ont même déjà été constatés dans les cas où l'appareil avait été réparé avec une pièce identique et d'origine, mais non autorisée par les logiciels du fabricant. Cette pratique peut aussi survenir lors d'une mise à jour (comme dans un cas récent d'un écran tactile réparé sur un iPhone XR rendu inutilisable après une mise à jour)<sup>21</sup>.
- Regroupement de pièces (ou *bundling*) : regroupement de différentes composantes sous la forme d'un ensemble plutôt que de les séparer. par exemple, au lieu de remplacer seulement les roulements d'un tambour d'une laveuse, tout le tambour pourrait être à remplacer. Cette pratique augmente indûment le coût de la réparation et le nombre de pièces à changer, freinant par le fait même la réparation.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Articles [L441-3](#) et [L441-4](#) du Code de la consommation.

<sup>21</sup> Halte à l'obsolescence programmée (HOP) (2022). « [Nouvelle plainte de HOP contre Apple pour obsolescence programmée et entraves à la réparation](#) ».

<sup>22</sup> Coalition Right to Repair (2021). « [New Ecodesign regulations: 5 reasons Europe still doesn't have the Right to Repair](#) ».

- D'autres pratiques d'irréparabilité volontaire ou entraves à la réparation existent, comme l'incompatibilité d'un appareil avec un ou des périphérique(s) ainsi que le recours à des logiciels spécifiques pour la réparation ou le diagnostic - qui peuvent être des logiciels propriétaires (ex. logiciel propriétaire requis pour calibrer un nouvel écran).

L'article 227.03 est intéressant pour interdire certaines de ces pratiques, mais il devrait être clarifié pour éviter que certains commerçants ou fabricants aient la possibilité de se désister de cette obligation.

**Recommandation :**

- **Modifier l'article 227.03 pour préciser la définition d'irréparabilité volontaire et des entraves à la réparation et interdire ces deux pratiques.**
- **Retirer la mention « Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement » pour éviter que des fabricants contournent cette interdiction.**

# 3. Composantes de l'accès à la réparation

Pour réparer un bien brisé, plusieurs éléments peuvent être nécessaires : des pièces, des outils, un manuel d'information, les schémas de l'appareil et/ou un logiciel de diagnostic.

Ces éléments doivent être accessibles :

- Dans un délai et à un coût raisonnables pour limiter les inconvénients associés à l'opération de réparation ; et
- Pendant une période suffisamment longue pour permettre aux consommateurs et consommatrices de réparer ou de faire réparer leurs appareils pendant de nombreuses années.

De plus, la possibilité de réparer soi-même ou encore de faire affaire avec un service de réparation indépendant du fabricant sont autant de composantes d'un réel accès à la réparation.

- Les deux plus importants freins à la réparation pour les consommateurs et consommatrices sont liés à leur perception de l'irréparabilité des produits et au coût de la réparation.
- Les principaux obstacles perçus par les réparateurs et réparatrices sont l'accès aux pièces de remplacement ainsi que la conception des AEE.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Équiterre (2022b). « [Pour des appareils électroménagers et électroniques réparables au Canada](#) ».

Équiterre tient à souligner la pertinence et l'importance du deuxième paragraphe de l'article 39 proposé dans le projet de loi : « Les pièces de rechange doivent pouvoir être installées à l'aide d'outils couramment disponibles et sans dommage irréversible au bien. »

Afin d'assurer une cohérence et une réelle application des mesures proposées, la loi ne devrait pas prévoir la possibilité de se dégager de l'obligation de fournir des pièces, des services ou des informations. Le troisième paragraphe de l'article 39 ouvre une brèche dans la loi que plusieurs pourraient utiliser pour ne pas fournir ces éléments.

**Recommandation : retirer le paragraphe 3 de l'article 39, pour empêcher la possibilité de se dégager des obligations prévues pour les biens d'un contrat étant de nature à nécessiter un travail d'entretien et de réparation.**

L'annexe 1 présente l'ensemble des modifications proposées à l'article 39.

### 3.1 Prix

En 2021, au Québec, le coût moyen de la réparation du dernier AEE présentant un dysfonctionnement était de 262 \$<sup>24</sup>. Cette dépense est considérable, particulièrement dans le contexte inflationniste actuel.

L'accès à la réparation comporte des avantages économiques et financiers importants, notamment en soutenant des petites et moyennes entreprises (PME) locales proposant des services de réparation et permettant à la population d'utiliser plus longtemps ses biens, plutôt que d'en acheter de nouveaux. Un droit à la réparation permettra aussi aux ménages de réaliser des économies. Une étude américaine<sup>25</sup> révèle que la réparation pourrait réduire de 22 % leurs dépenses en achat d'AEE, permettant à un ménage d'économiser environ 515 \$ par année.

---

<sup>24</sup> Équiterre (2022a). *Op. cit.*

<sup>25</sup> Proctor, N. (2023). « [Repair Saves Families Big: Americans are churning through electronics, and it's not cheap](#) ».

- Le coût de la réparation est un frein majeur au changement de comportement : il s'agit du deuxième obstacle à la réparation selon l'étude pancanadienne menée par Équiterre en 2021-2022.
- Certains auteurs et autrices ont trouvé que, pour certains biens (téléphones intelligents et laveuses), le prix de la réparation était le facteur le plus important dans la décision de réparer ou non<sup>26</sup>.
- C'est également l'avis d'Alain Pautrot du Groupe SEB qui soulignait récemment que l'élément faisant réellement pencher la balance dans la décision de réparer est le coût, plus que la réparabilité même. En effet, techniquement, tous les produits peuvent être réparés, mais, parfois, cette opération ne peut être faite qu'à un coût astronomique<sup>27</sup>.

Le deuxième alinéa de l'article 39.3 mentionne que, « 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. ». Ici, nous souhaitons soumettre à l'attention du gouvernement des balises qui pourraient guider la définition d'un prix de réparation raisonnable, qui devrait inclure le coût des pièces et, le cas échéant, celui de la main-d'œuvre.

---

<sup>26</sup> Fachbach et al. (2023). « [Quantifying the Willingness-to-Pay for Repairing in Consideration of Repair Price and Convenience Attributes](#) ». Resources, Conservation and Recycling, Volume 198.

<sup>27</sup> Coalition Right to repair (2023). « [Webinar: Is the legal guarantee the right tool to make products last longer?](#) »

Estimation du prix raisonnable de réparation  
mis en relation avec le prix d'un bien neuf

Prix raisonnable de la réparation / Prix d'un bien neuf (%)	Référence(s)
18-35 %	Fachbach et al. (2022). « <a href="#">Drivers of the consumers' intention to use repair services, repair networks and to self-repair</a> ».
20 %	McCollough (2007). « <a href="#">The effect of income growth on the mix of purchases between disposable goods and reusable goods</a> ».
30-40 %	Commission européenne et al. (2019). « <a href="#">Analysis and development of a scoring system for repair and upgrade of products – Final report</a> ».
33 %	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) (2021). « <a href="#">Fonds réparation de la filière équipements électriques et électroniques</a> ».

Selon les plus récentes études, le prix raisonnable de la réparation, soit celui ne décourageant pas une personne à y avoir recours, fluctue entre 18 et 40 % du prix du bien neuf.

Un autre élément qui devrait être pris en considération est la proportionnalité du prix de réparation. En effet, le changement d'une pièce mineure (ex. une vis) ne devrait pas occasionner une dépense significative. L'ajout de la notion de prix raisonnable et proportionné constituerait une précision pertinente pour aider à l'interprétation de la loi.

**Recommandation :**

- Inclure dans le prix raisonnable de la réparation le coût des pièces et, le cas échéant, celui de la main d'œuvre.
- Établir la notion de raisonnabilité en précisant un pourcentage maximum par rapport à l'acquisition du prix d'un bien neuf, en se basant sur les plus récentes études sur le sujet.

→ **Ajouter la notion de proportionnalité du prix de réparation.**

Les manuels de réparation devraient être gratuits, puisqu'une simple mise en ligne n'implique pas de dépense supplémentaire pour le fabricant. Aux États-Unis, les États de New York et du Minnesota exigent que les manuels soient disponibles gratuitement sur demande<sup>28</sup> et <sup>29</sup>.

Selon Équiterre, les manuels de réparation et schémas des produits devraient toujours être disponibles en ligne et en français, peu importe la date d'achat ou de fabrication du produit. Quand un fabricant produit le manuel de réparation et les schémas d'un appareil, il n'a pas à les reproduire une seconde fois. Il peut donc les fournir *ad vitam aeternam* en les mettant en ligne.

**Recommandation : mentionner spécifiquement dans l'article 39 la disponibilité en français et à titre gratuit des manuels, schémas ou autres informations permettant la réparation d'un bien nécessitant un travail d'entretien ou de réparation et ce, de manière permanente.**

### 3.2 Durée de la disponibilité

Il est prévu à l'article 39 que « les pièces de rechange, services de réparation et 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 pendant une durée raisonnable après la conclusion du contrat. » Cette disponibilité demeure à établir par voie réglementaire.

Certains territoires ont encadré la durée de disponibilité des pièces :

- L'État du Rhode Island aux États-Unis exige que les pièces soient mises à la disposition de tous(-tes) les réparateurs et réparatrices pendant au moins quatre ans après la dernière vente du produit<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> General Business Law, Chapter 20, Article 26 Miscellaneous, Section 399-NN Sale of digital electronic equipment; diagnostic and repair information

<sup>29</sup> Chamberlain (2023). « [Breaking: Minnesota's New Right to Repair Law Will Give the Whole World Repair Manuals](#) ».

<sup>30</sup> [Rhode Island, General Laws § 6A-2-329\(5\)](#).

- L'Indiana exige une durée de disponibilité de sept ans après la date de fabrication pour tous(-tes) les réparateurs et réparatrices, mais seulement pour certains produits<sup>31</sup>.
- La Californie exige une durée de disponibilité entre trois et sept ans selon le prix du produit et seulement pour les centres de réparation<sup>32</sup>.
- Au sein de l'Union européenne, les pièces détachées doivent être disponibles pendant 5, 7 ou 10 ans après la mise en marché ou le retrait du produit du marché (selon le produit et les pièces)<sup>33 et 34</sup>.

Selon Équiterre, la durée de disponibilité de ces éléments devrait être supérieure à celle de la garantie légale. La durée de disponibilité des pièces devrait tenir compte du fait que le reconditionnement des appareils permet de leur donner une deuxième ou une troisième vie et donc, de prolonger leur utilisation pendant de nombreuses années.

**Recommandation : préciser dans l'article 39 que la durée de disponibilité des pièces de rechange et services de réparation nécessaires à l'entretien ou à la réparation doit être supérieure à celle de la garantie légale ou la garantie de bon fonctionnement, selon ce qui est le plus avantageux pour le consommateur ou la consommatrice.**

Dans sa formulation actuelle, l'article 39.5 ne laisse pas d'emblée la possibilité de faire réparer un bien par un tiers si le commerçant ou le fabricant est en défaut de rendre disponible les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements. Équiterre considère que la possibilité de faire réparer par un tiers devrait être ajoutée d'emblée dans cet article plutôt qu'en dernier recours, comme proposé à l'article 39.7.

**Recommandation : ajouter dans l'article 39.5 la possibilité de faire réparer un bien par un tiers si le commerçant est en défaut de rendre disponible les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements.**

---

<sup>31</sup> [Indiana Code . § 26-2-6-2.](#)

<sup>32</sup> [California Civil Code § 1793.03.](#)

<sup>33</sup> Commission européenne (2023a). *Op. cit.*

<sup>34</sup> Protection des consommateurs en Europe (2023). « [Réparer ses appareils : un droit en Europe ?](#) ».

### 3.3 Pouvoir choisir les modalités de réparation

Les consommateurs et consommatrices devraient être en mesure de s'adresser à des services de réparation indépendants, de trouver d'autres services de réparation répondant mieux à leurs besoins ou proposant des options et prix plus attractifs et de réparer soi-même certains biens.

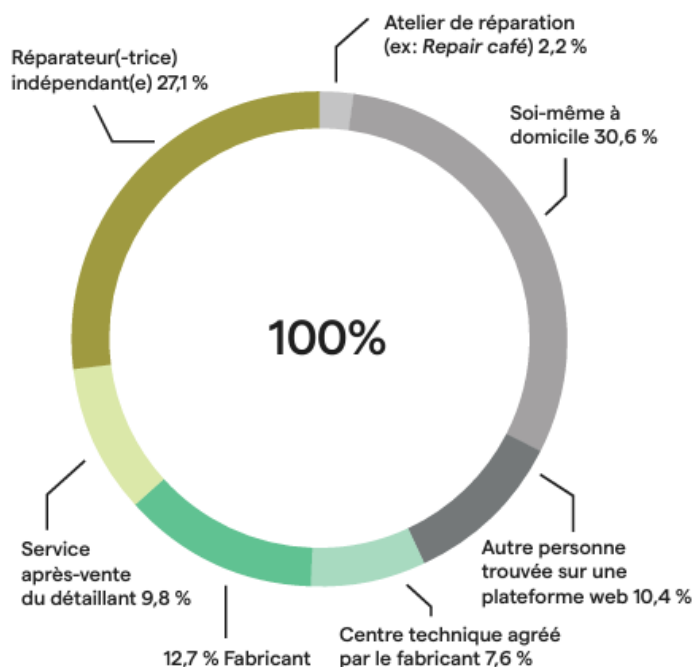
**La réalité territoriale québécoise renforce l'importance de la possibilité d'avoir le choix du service de réparation. Certaines régions éloignées ou rurales ont une offre limitée de services de réparation, ce qui renforce l'importance de donner les mêmes moyens à tous les types de services afin que tous(-tes) les Québécois et Québécoises bénéficient du même accès à la réparation.**

Un sondage mené au Québec en 2021 auprès de 853 Québécois et Québécoises révèle que le recours à des services de réparation indépendants et à l'autoréparation sont privilégiés dans près de 60 % des cas<sup>35</sup>, comme l'illustre la figure suivante tirée de cette étude. Cette réalité doit être prise en considération dans la réglementation puisqu'il s'agit d'une tendance indéniable.

---

<sup>35</sup> Équiterre (2022a). *Op. cit.*

Figure 3. Méthode de réparation choisie



Parmi les alternatives intéressantes pour assurer la disponibilité des pièces pour les services de réparation indépendants et les propriétaires de biens, on retrouve l'impression en trois dimensions (3D). En effet, celle-ci réduit les coûts de réparation et en favorise l'accessibilité. Cette solution vient pallier les enjeux d'accessibilité limitée à certaines pièces n'étant pas ou peu disponibles ou dont les délais de livraison limitent indûment l'usage d'un bien.

Il y a lieu de s'inspirer de la législation française qui propose d'ajouter la possibilité, pour les services de réparation indépendants et pour les individus, de s'approvisionner en pièces alternatives ou d'en fabriquer grâce à l'impression 3D :

« Pour certaines catégories de biens définies par décret, lorsqu'une pièce détachée indispensable à l'utilisation d'un bien disponible sur le marché peut être fabriquée par un moyen d'impression en trois dimensions et qu'elle n'est plus disponible sur le marché, le fabricant ou l'importateur de biens meubles doit, sous réserve du respect des droits de propriété intellectuelle et en particulier sous réserve du consentement du détenteur de la propriété intellectuelle, fournir aux vendeurs professionnels, aux reconditionneurs ou aux réparateurs,

agréés ou non, qui le demandent le plan de fabrication par un moyen d'impression en trois dimensions de la pièce détachée ou, à défaut, les informations techniques utiles à l'élaboration de ce plan dont le fabricant dispose. »<sup>36</sup>.

**Recommandation : préciser dans l'article 39 que les renseignements nécessaires à l'entretien et à la réparation incluent, dans la limite des droits de propriété intellectuelle, le plan de fabrication par un moyen d'impression en trois dimensions des pièces si elles ne sont pas disponibles sur le marché ou si elles ne sont pas accessibles dans des délais raisonnables.**

**Recommandation : préciser dans l'article 39 que les pièces de rechange et les renseignements soient accessibles aux consommateurs et consommatrices et aux services de réparation de leurs choix.**

### 3.3.1 Service de réparation indépendants

Au Québec, la quasi-totalité des entreprises de réparation sont des PME. En 2022, 61,7 % des 8 684 entreprises de réparation répertoriées étaient des microentreprises et 38 % étaient des petites entreprises<sup>37</sup>.

Le manque d'accès aux pièces et aux outils auxquels les entreprises de réparation indépendantes font parfois face limite indûment leur possibilité de participer à l'économie québécoise et d'offrir leurs services à des prix compétitifs, en plus de limiter le choix des consommateurs et consommatrices.

### 3.3.2 Autoréparation

Il y a un intérêt citoyen grandissant pour l'autoréparation, comme en témoigne la popularité accrue des ateliers de réparation de vélo,<sup>38</sup> ou encore les 86 000 personnes participant à la communauté de pratique Touski s'répare<sup>39</sup>.

---

<sup>36</sup> [Article LIII.4 du Code de la consommation](#).

<sup>37</sup> Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) (2022). « [Entreprises - Statistiques relatives à l'industrie canadienne - Entretien et réparation](#) ».

<sup>38</sup> Girard-Bossé (2021), La Presse. « [La réparation de vélos supervisée a la cote](#) ».

<sup>39</sup> Facebook. [Touski s'répare](#).

La LPC pourrait permettre l'autoréparation, sans engager la responsabilité du fabricant ou du commerçant. En France, la loi Anti-gaspillage pour une économie circulaire (AGEC) a modifié le Code de la consommation pour encadrer l'autoréparation :

« S'il a conçu son appareil en prévoyant les cas d'autoréparation et s'il a donné les consignes de sécurité adéquates pour qu'un utilisateur puisse réaliser une autoréparation, le fabricant ne peut être tenu responsable d'un dommage survenu lors d'une autoréparation dans la mesure où ce dommage est lié à une maladresse de l'utilisateur ou au non-respect par ce dernier des consignes de réparation du produit. »<sup>40</sup>.

**Recommandation : ajouter un article à la LPC prévoyant la possibilité de réparer soi-même en s'inspirant de l'article du Code de la consommation français.**

### 3.4 Encadrer les délais de fourniture de renseignements, des pièces et de réparation

Les appareils domestiques sont d'usage courant, et dans plusieurs cas, il n'est pas possible de s'en passer pendant une longue période. Il est impossible d'attendre trois mois avant qu'un réfrigérateur soit fonctionnel, ou plusieurs semaines pour qu'un ordinateur soit réparé. Ces enjeux sont encore plus importants considérant la réalité territoriale du Québec. L'accès à la réparation devrait être le même pour toute la population, que ce soit à Montréal, à Trois-Pistoles ou à Kuujuaq.

Les délais de réparation sont identifiés comme un frein par 44,3 % des Québécois et Québécoises<sup>41</sup>.

---

<sup>40</sup> [Article L441-5 du Code de la consommation](#).

<sup>41</sup> Équiterre (2022a). *Op. cit.*

Pour des biens utilisés quotidiennement (ex. cellulaire et frigo), des délais trop longs peuvent décourager le recours à la réparation. Un récent sondage mené en Autriche démontre que les délais de réparation acceptables se situent entre quatre et neuf jours, avec une moyenne plus proche de quatre jours pour les téléphones cellulaires et les électroménagers<sup>42</sup>.

Les délais de fourniture des pièces et de réparation gagneraient à être précisés pour accélérer le processus de réparation et limiter la perte d'usage de l'appareil.

Les délais de réparation sont différents du délai de livraison des pièces et outils, mais tout aussi importants pour qu'une personne qui choisit de réparer soi-même ou de faire affaire avec un réparateur ou une réparatrice indépendant(e) soit en mesure de le faire.

En France et dans les directives d'écoconception européennes, les pièces détachées doivent être livrées dans un délai de 15 jours<sup>43 et 44</sup>. Pour les téléphones intelligents et les tablettes, les directives européennes exigent une livraison dans les 5 jours pour les 5 premières années de disponibilité obligatoire des pièces et une livraison dans les 10 jours pour les 2 dernières années de disponibilité obligatoire<sup>45</sup>.

**Recommandation : préciser dans l'article 39 que les délais pour la fourniture d'un renseignement, d'une pièce et pour la réparation d'un bien soient raisonnables, soit qu'ils tiennent compte de la nature du bien et de la réparation.**

### 3.5 Mesures spécifiques aux véhicules

Équiterre voit d'un bon œil le fait que les fabricants de véhicules automobiles soient assujettis à des obligations claires de fournir des informations et des pièces. Nous accueillons positivement l'obligation prévue à l'article 39.4, selon laquelle un fabricant d'automobile doit donner accès gratuitement aux données de cette automobile à sa ou son propriétaire, sa ou son locataire à long terme ou ou à la ou

<sup>42</sup> Fachbach et al. (2022). « [Drivers of the consumers' intention to use repair services, repair networks and to self-repair](#) ». Journal of Cleaner Production, Volume 346.

<sup>43</sup> Protection des consommateurs en Europe (2023). *Op. cit.*

<sup>44</sup> [Article L111.4 du Code de la consommation.](#)

<sup>45</sup> Commission européenne (2023a). *Op. cit.*

au mandataire de ceux-ci à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation et ce, sans possibilité de se dégager de cette obligation.

Considérant les cibles ambitieuses en matière d'électrification des transports au Québec, qui prévoit qu'il y aura dès 2030 1,6 million de véhicules électriques sur les routes du Québec, ainsi qu'une harmonisation avec la réglementation californienne pour arriver à ce qu'il n'y ait plus aucun véhicule léger à essence ou diesel vendu dans la province d'ici 2035, il est essentiel de s'assurer que l'accès à la réparation des véhicules couvre les spécificités associées aux voitures électriques.<sup>46</sup>

Malgré les informations qui circulent généralement, les véhicules électriques peuvent être difficiles à réparer. En effet, la présence de composantes électroniques disponibles seulement chez le concessionnaire et l'outillage unique pour effectuer certaines mises à jour et réparations font en sorte qu'une expertise spécifique est nécessaire pour y arriver. Le coût de la réparation est habituellement plus élevé ; par exemple, chez certains fabricants, il faut prévoir une reprogrammation partielle de l'automobile après le remplacement d'une pièce comme un phare<sup>47</sup>. Une attention particulière devra être apportée à la définition du coût raisonnable de la réparation pour tenir compte de cet enjeu.

Il y a actuellement une pénurie de pièces de réparation. L'accès aux pièces est un enjeu important. Quand il n'y a pas d'autres fournisseurs pour la pièce - neuve ou d'occasion - on devrait s'assurer que les pièces de rechange soient aussi disponibles pour les réparateurs et réparatrices indépendant(e)s.<sup>48</sup>

Un meilleur accès à la réparation constitue un avantage au niveau financier pour la population. Les pièces usagées sont beaucoup moins dispendieuses, ce qui permettrait de générer des économies de 50 à 70 % selon l'Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions (ARPAC)<sup>49</sup>.

---

<sup>46</sup> Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions (ARPAC) (2020). « [Décret français - Offre de pièces de rechange automobiles issues de l'économie circulaire](#) ».

<sup>47</sup> Association de protection des automobilistes (APA) (2023). Entretien avec George Iny.

<sup>48</sup> *Ibidem*.

<sup>49</sup> Association des recycleurs de pièces d'autos et de camions (ARPAC) (2020). *Op. cit.*

Il est également important de préciser que la réparation des véhicules électriques par des tierces parties est sécuritaire. Des conclusions à cet effet sont présentées dans un récent rapport américain publié par la Federal Trade Commission à la suite d'allégations de fabricants automobiles selon lesquelles des risques sécuritaires seraient associés à la réparation hors des circuits officiels des concessionnaires automobiles<sup>50</sup>.

Ce dernier rapport conclut notamment que<sup>51</sup> :

- « Les fabricants n'ont pas non plus fourni d'éléments factuels à l'appui de leurs déclarations selon lesquelles les réparateurs et réparatrices agréé(e)s sont plus prudent(e)s ou que les individus ou les ateliers de réparation indépendants ne prennent pas les mesures de sécurité appropriées, ou encore que les réparateurs et réparatrices indépendant(e)s qui se rendent au domicile de leur clientèle présentent un risque plus important pour la sécurité des consommateurs et consommatrices que les réparateurs et réparatrices agréé(e)s. » ;
- « Le dossier n'établit pas que les réparations effectuées par les ateliers de réparation indépendants seraient inférieures à celles effectuées par les ateliers de réparation agréés si les ateliers de réparation indépendants bénéficiaient d'un meilleur accès aux manuels d'entretien, aux logiciels et aux outils de diagnostic, ainsi qu'aux pièces de rechange, le cas échéant. »<sup>52</sup>.

---

<sup>50</sup> Federal Trade Commission (2021). « [Nixing the fix : An FTC Report to Congress on Repair Restrictions](#) ».

<sup>51</sup> *Ibidem*.

<sup>52</sup> Extraits, traduction libre.

# 4. Des garanties pour des biens durables et réparés

Lorsqu'un bien brise ou n'est plus fonctionnel, le recours aux garanties prévues dans la LPC est alors nécessaire. Cette section traite des différentes garanties existantes et proposées, dans la perspective de faire en sorte que les biens aient une durée de vie plus longue que celle actuelle, et que la réparation soit priorisée par rapport à leur remplacement.

Le tableau ci-dessous résume les garanties existantes et proposées dans le projet de loi.

Garantie	Détails	Durée
Garantie légale	→ Applicable automatiquement à tous les appareils ménagers	Raisnable
Garantie de bon fonctionnement	→ Applicable automatiquement à certains appareils ménagers (art. 38.1)	À définir par règlement
Garantie du fabricant	→ Peut être applicable pour tous les biens, selon le choix du fabricant → Gratuite → Des frais peuvent être demandés pour son utilisation	Variable
Garantie supplémentaire	→ Produit financier qui implique des dépenses pour y souscrire	Variable

## 4.1 Clarifier la durée de vie raisonnable

La garantie légale prévoit qu'un bien doit pouvoir être utilisé pour l'usage auquel il est destiné pendant une durée raisonnable. Cette garantie s'applique automatiquement à l'achat d'un bien, et sa définition légale laisse la possibilité aux

tribunaux d'interpréter la notion de durée raisonnable. Elle inclut la garantie de durabilité, qui est intrinsèquement liée à la durée de vie du bien.<sup>53</sup>

La garantie légale coexiste avec deux autres types de garanties :

- La garantie du fabricant, ou garantie conventionnelle, peut être offerte à l'achat d'un bien et définie selon certaines modalités qui peuvent inclure la possibilité de faire réparer le bien, une garantie de remplacement de pièces ou du bien pour une durée définie, etc.<sup>54</sup>.
- Une garantie prolongée peut être vendue à l'achat d'un produit afin de prolonger la garantie du fabricant. Son prix peut souvent représenter de 20 à 25 % du prix d'achat.

Plusieurs pays ont balisé la durée minimale des garanties légales dans la loi. À titre d'exemple, la Suède prévoit trois ans, la Norvège prévoit quant à elle cinq ans pour les produits dont la durée de vie moyenne est supérieure à deux ans, alors que l'Angleterre, le Pays de Galles et l'Irlande ont défini une durée de six ans. Les Pays-Bas et la Finlande ont opté pour une approche plus flexible, basée sur la durée de vie moyenne des produits.<sup>55</sup> Même sans durée définie, la garantie légale est généralement supérieure à la garantie prolongée. Au Québec, la jurisprudence a souvent déterminé des durées de vie supérieures à celles des pays mentionnés ci-haut, comme l'illustre le tableau suivant, extrait d'une étude d'Équiterre.

---

<sup>53</sup> Éducaloi (2022). « [La garantie légale](#) ».

<sup>54</sup> Éducaloi (2022). « [La garantie conventionnelle : une protection supplémentaire](#) ».

<sup>55</sup> Équiterre (2022b). *Op. cit.*

Tableau 13. Quelques jugements d'application de garantie légale au Québec

Appareil	Prix de l'appareil	Durée d'utilisation avant le bris	Résultat du jugement	Commentaires du jugement sur la durée de vie raisonnable
Téléphone intelligent <sup>6</sup>	600,00\$	Moins d'un mois et demi	Remboursement de 730,00\$	Un téléphone fourni pour un contrat de deux ans devrait fonctionner pendant cette période, et même au-delà.
Ordinateur portable <sup>7</sup>	787,57\$	14 mois	Remboursement de 500,00\$	L'ordinateur a fonctionné correctement pendant environ le quart de sa vie utile.
Télévision <sup>8</sup>	853,68\$	4 ans et demi	Remboursement de 507,32\$	Un représentant du fabricant affirme que la durée de vie utile d'une telle télévision est de sept ans.
Réfrigérateur <sup>9</sup>	1 399,99\$	6 ans et demi	Remboursement de 1 218,32\$	La durée de vie de ce réfrigérateur aurait dû être d'au moins 12 ans.
Cuisinière <sup>10</sup>	2 019,00\$	5 ans	Remboursement de 1 690,58\$	Ce type d'appareil a une espérance de vie de 12 à 15 ans.
Cuisinière <sup>11</sup>	2 199,99\$	7 ans	Remboursement de 748,41\$	Un tel appareil a une durée de vie d'au moins 15 ans.
Laveuse <sup>12</sup>	2 639,00\$	2 ans	Remboursement de 2 829,20\$	Une telle laveuse a une durée de vie normale d'approximativement 10 ans.

6. Vincelli c. LG Électroniques Canada inc. 2017 QCCQ 11798

7. Boucher c. 9259-8531 Québec inc. (Ordi en gros) 2016 QCCQ 5667

8. Lapierre c. Samsung Electronics Canada 2019 QCCQ 3414

9. Claveau c. Samsung electronics Canada Inc. 2020 QCCQ 1017

10. Boudreau c. Electrolux Canada Corporation 2018 QCCQ 5258

11. Pouliot c. Sears Canada Inc. 2017 QCCQ 13461

12. Desfeux c. LG Electronics Canada 2019 QCCQ 1363

La mise en application de la garantie légale au Québec demeure difficile en raison de différents facteurs :

- Certains commerçants et fabricants ne la respectent pas, notamment en ne mentionnant pas son existence à l'achat du bien avant de vendre une garantie prolongée et ce, malgré l'obligation légale de le faire (art. 228.1 de la

LPC). Le peu de contrôle des pratiques et d'application de pénalités réduit l'efficacité de la loi.

→ L'absence de balises claires rend floue la notion de « durée raisonnable ».

Bien que l'Office de la protection du consommateur (OPC) rende publics les résultats de recours aux petites créances (exemple des laveuses et sécheuses<sup>56</sup>), ces informations ne sont pas facilement intelligibles pour la population et il n'y a pas de balises claires permettant à une personne d'interpréter ce que peut représenter la durée de vie raisonnable d'un bien en vertu de la garantie légale.

Ces informations pourraient être précisées en mandatant l'OPC de publier un document présentant des balises de la durée de vie raisonnable par type d'appareil afin de simplifier l'application de la garantie légale (ex. réfrigérateur : 12 à 20 ans, ordinateur : 7 à 10 ans, etc.). Celles-ci devraient être basées sur la synthèse des jugements aux petites créances par catégorie de produit. Ce document devrait être disponible sur le site de l'organisme et promu par le gouvernement du Québec.

Cette mesure permettrait à la population d'avoir accès à une référence à présenter aux commerçants et aux fabricants, et d'appuyer leurs démarches pour faire réparer leurs appareils domestiques.

Ce document de référence devrait donc être mis à jour annuellement pour inclure les nouveaux jugements.

**Recommandation : ajouter dans la loi l'obligation de rendre publique une synthèse des durées de vie raisonnables des biens assujettis à la garantie légale et prévoir sa mise à jour annuellement.**

## 4.2 Instaurer une obligation de réparation

Telle que formulée actuellement, la loi ne contraint pas les fabricants et commerçants à prioriser la réparation par rapport au remplacement d'un bien. Équiterre est d'avis qu'il est nécessaire de prioriser la réparation avant le

---

<sup>56</sup> Office de la protection du consommateur (OPC) (2023). « [Exemples de jugements : laveuses et sécheuses](#) ».

remplacement d'un bien, incluant un véhicule, et ce, qu'il soit visé ou non par la garantie de bon fonctionnement.

Il y aurait lieu de s'inspirer de l'obligation de réparation en Europe, qui priorise la réparation au remplacement auprès des fabricants et commerçants. En effet, pendant la durée de la garantie légale, ces derniers doivent assurer la réparation gratuitement et dans un délai raisonnable, sauf si celle-ci s'avère plus coûteuse - ou à prix égal - qu'un remplacement. Le consommateur ou la consommatrice ne peut opter pour le remplacement que si celui-ci est moins cher ou à coût égal que la réparation. Cette mesure contribue à hiérarchiser les recours en priorisant la réparation, et évite le remplacement systématique des biens défectueux.<sup>57</sup>

Des obligations claires doivent être définies pour prioriser le recours à la réparation. Ainsi, Équiterre est d'avis qu'il est important d'ajouter un article spécifique à ce sujet, en s'inspirant de l'article 272.1 du Projet de loi 197.

**Recommandation : instaurer une obligation de réparation pour tous les appareils domestiques assujettis à la garantie légale, dans laquelle les frais de diagnostic sont assumés par le commerçant ou le fabricant.**

Lorsqu'un bien brise et que des recours sont entrepris en vertu de la garantie légale, c'est généralement son remplacement ou un dédommagement qui constitue la résolution proposée. De plus, les pouvoirs impartis à la Division des petites créances lui permettent uniquement d'ordonner une compensation financière, faisant en sorte que la personne requérante ne peut obtenir d'ordonnance de faire réparer son bien.

**Recommandation : permettre aux petites créances d'ordonner la réparation d'un bien assujetti à la garantie légale, en cohérence avec l'obligation de réparation.**

**Recommandation : ajouter un article s'inspirant de l'article 272.1 du Projet de loi 197 : « Lorsque le tribunal ordonne l'exécution de l'obligation dans le cadre d'un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37 ou 38, le bien ne peut être remplacé que si la réparation n'est pas envisageable dans un délai raisonnable ou que si elle s'avère trop onéreuse ».**

---

<sup>57</sup> Commission européenne (2023b). « [Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens et modifiant le règlement \(UE\) 2017/2394 et les directives \(UE\) 2019/771 et \(UE\) 2020/1828](#) ».

### 4.3 Garantie de bon fonctionnement

Afin qu'elle ait une valeur ajoutée par rapport à la garantie légale, la durée de la garantie de bon fonctionnement devrait être au moins équivalente à celle de la garantie légale. D'emblée, il est essentiel que la garantie de bon fonctionnement ne réduise pas la portée de la garantie légale pour éviter que ses effets soient négatifs pour les consommateurs et consommatrices.

**Recommandation : préciser à l'article 38.1 que la garantie de bon fonctionnement ne limite pas l'effet de la garantie légale, et que tous les biens visés par cette nouvelle garantie demeurent assujettis à la garantie légale.**

Une importante différence de la garantie de bon fonctionnement par rapport à la garantie légale est qu'elle s'applique à certains biens précis et aura une durée fixe. Pour que la mesure favorise une meilleure durabilité des biens, la durée réglementaire fixée doit être au moins équivalente à la durée de vie raisonnable énoncée aux articles 38 et 39.

Équiterre souligne qu'elle aurait préféré que les articles liés à la garantie de bon fonctionnement s'appliquent à l'ensemble des biens visés par la garantie légale.

**Recommandation : prévoir une bonification de la liste des biens visés par la garantie de bon fonctionnement à tous les cinq ans à compter de sa date de mise en œuvre.**

Un des éléments qui aura une incidence sur l'efficacité d'une garantie inscrite dans la LPC est la manière dont la durée de vie sera définie. Équiterre est d'avis que le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) serait bien placé pour accomplir un tel mandat. Des expertes et experts indépendant(e)s devraient aussi être consulté(e)s afin de contribuer à la définition des critères d'analyse et des durées de vie raisonnables pour chaque appareil.

**Recommandation : mandater le Bureau de normalisation du Québec pour calculer la durée de bon fonctionnement des biens visés par cette garantie.**

Finalement, dans la perspective où la durée de vie des biens devrait tendre à augmenter au fil des années, afin que les ressources utilisées pour les produire le soient à meilleur escient, un mécanisme de réévaluation devrait être prévu.

**Recommandation : prévoir une réévaluation à la hausse de la durée de la garantie de bon fonctionnement à tous les cinq ans.**

#### 4.3.1 Pistes de réflexion pour quantifier la durée de vie

En ce qui concerne la durée de vie, un des critères qui ressort de la jurisprudence est celui des **attentes légitimes du consommateur ou de la consommatrice**.

« La garantie de qualité d'usage emporte une obligation de résultat pour le manufacturier non seulement à l'égard de la conception matérielle du bien, mais aussi pour l'assurance donnée au consommateur que le produit servira à l'usage projeté selon ses attentes légitimes.

[...]

L'article 37 *L.p.c.* confère au consommateur la garantie d'usage, c'est-à-dire que l'usage du bien doit répondre à ses attentes légitimes. Ainsi, dès que le bien ne permet pas l'usage auquel le consommateur peut raisonnablement s'attendre, il y a alors présomption que le défaut est antérieur à la vente, ce qui laisse également présumer, en application du troisième alinéa de l'article 53 *L.p.c.*, de la connaissance par le vendeur de son existence. »<sup>58</sup>.

Selon un sondage mené au Québec en 2021, les AEE ayant présenté un dysfonctionnement avaient en moyenne 2,8 ans au moment du bris. La majorité de ces appareils avait moins de trois ans (59,5 %) et seulement 18,1 % des AEE avaient plus de sept ans au moment du bris.<sup>59</sup>

L'attente légitime des Québécois et Québécoises quant à la durée de vie de leurs appareils semble bien au-delà de leur durée de vie actuelle. Des données issues

<sup>58</sup> Décision [Fortin c. Mazda Canada inc. 2016 QCCA 31](#).

<sup>59</sup> Équiterre (2022a). *Op. cit.*

d'un sondage québécois mené par Équiterre en 2021 permettent de quantifier la durée de vie attendue pour les AEE.

Durée de vie moyenne attendue par type d'AEE par les Québécois et Québécoises en 2021<sup>60</sup>

Gros électroménagers	13,2 ans
Petits électroménagers	9,7 ans
Électroniques	7,2 ans

Ces informations constituent une base de réflexion en vue de la détermination de la durée de vie raisonnable, mais celle-ci devrait évidemment faire l'objet d'analyses plus poussées de la part de parties prenantes ayant une expertise dans le domaine.

#### 4.3.2 Élargir la portée de la garantie

Les appareils de transport personnel motorisés (ATPM)<sup>61</sup> et les vélos à assistance électrique (VAÉ) sont de plus en plus populaires auprès des Québécois et Québécoises.

Alors que les ventes de VAÉ étaient considérées comme marginales par Vélo Québec en 2015, ils représentaient 26 % des ventes de vélo pour adultes en 2020, comptant 365 000 appareils en circulation cette année-là<sup>62</sup>.

Ces alternatives aux automobiles sont à la fois écologiques, mais aussi économiques. En effet, en remplaçant une voiture compacte par un VAÉ (8 mois/an) combiné aux transports en commun (4 mois/an), un ménage pourrait économiser entre 7 000 \$ à 8 000 \$ annuellement<sup>63</sup>.

<sup>60</sup> Données internes, Équiterre.

<sup>61</sup> Selon le [ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec](#), « un appareil de transport personnel motorisé est un véhicule destiné au transport de personnes qui : est muni exclusivement de moteurs électriques; est muni d'au moins une roue; est exempt d'habitacle fermé par une matière rigide ou molle, transparente ou opaque. »

<sup>62</sup> Vélo Québec (2021). « [L'État du vélo au Québec en 2020](#) ».

<sup>63</sup> Équiterre (2023). « [Les avantages du vélo à assistance électrique](#) ».

Le fait d'assurer que leur durée de vie soit prolongée contribuera à l'optimisation des bénéfiques qui y sont associés.

**Recommandation : ajouter à l'article 38.1 les appareils de transport personnel motorisés ainsi que les vélos à assistance électrique dans la liste des biens visés par la garantie de bon fonctionnement.**

#### 4.3.3 Autres considérations

- Le service normal d'entretien et le remplacement des pièces en résultant devraient être clairement définis pour éviter que des services de réparation soient considérés comme tel (ref. 38.3 a).
- S'il est nécessaire au bon fonctionnement d'un bien (ex. chargeur ou tête d'aspirateur), un article ne devrait pas être considéré comme un accessoire (ref. 38.3 c).
- La notion de frais raisonnables de transport, notamment mentionnée à l'article 38.5 a), doit couvrir les réalités régionales et les communautés éloignées en tenant compte du lieu de livraison. De plus, les frais de diagnostic devraient être mentionnés spécifiquement à cet article (38.5 b).
- Pour inciter à la réparation, la loi devrait prévoir une suspension de la garantie de bon fonctionnement pendant la réparation du bien ou alors prévoir une extension de la garantie, en cas de réparation.

L'annexe 2 présente l'ensemble des modifications proposées aux articles 38.1 et suivants.

## 4.4 Autres garanties

### 4.4.1 Garantie prolongée ou supplémentaire

En 2020 et 2021, 16,2 % des Québécois et Québécoises ont souscrit à une garantie prolongée lors de l'acquisition d'un AEE. Les principales motivations de se procurer une telle garantie sont qu'elle a été proposée au moment de l'achat et qu'il s'agirait d'une bonne façon de se protéger en cas de bris ou de défectuosité.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup> Équiterre (2022a). *Op. cit.*

Il est également intéressant de noter que la moitié de ces individus qui ont souscrit à une garantie prolongée ne connaît pas d'autres moyens de se protéger en cas de bris<sup>65</sup>. Ces résultats témoignent d'une méconnaissance des droits des consommateurs et consommatrices et appuient l'importance de la sensibilisation du public.

Ainsi, Équiterre est d'avis que le délai de 10 jours pour annuler une garantie prolongée est trop court.

**Recommandation : à l'article 228.3, prolonger à 30 jours le délai pendant lequel le consommateur ou la consommatrice peut résoudre sans frais ni pénalité un contrat de garantie supplémentaire.**

Afin d'éviter que le commerçant ou le fabricant se dédouane de ses obligations liées à la garantie de bon fonctionnement, l'obligation de réparation de cette dernière devrait primer sur la garantie prolongée. Afin d'avoir une valeur ajoutée, la garantie supplémentaire devrait avoir des bénéfices supérieurs à ceux offerts par la garantie de bon fonctionnement.

**Recommandation : toute garantie supplémentaire devrait être minimalement aussi longue que la garantie de bon fonctionnement.**

#### 4.4.2 Relation entre les garanties et une réparation

Il y aurait lieu d'ajouter une mesure qui empêche l'annulation de la garantie du fabricant ou supplémentaire lors d'une réparation en s'inspirant de la législation américaine. Le *Magnuson-Moss Warranty Act* prévoit que les entreprises ne peuvent pas annuler la garantie ou refuser la couverture de la garantie si le client ou la cliente utilise une pièce fabriquée par quelqu'un d'autre ou fait réparer le produit par un tiers<sup>66</sup>.

**Recommandation : ajouter un article prévoyant que « le commerçant ou le fabricant ne peut refuser d'exécuter une garantie au motif que le bien a fait l'objet d'une réparation par une autre personne que le commerçant, le fabricant ou un**

---

<sup>65</sup> *Ibidem*.

<sup>66</sup> [United States Code Title 15 Chapter 50 § 2302\(c\)](#).

**tiers désigné pour l'exécution de la garantie. De même, il ne peut refuser d'exécuter une garantie au motif que le sceau de garantie apposé par un fabricant a été retiré. » s'inspirant du projet de loi 197.**

#### 4.4.3 Garantie d'une réparation

Au Québec, la garantie après la réparation est seulement de trois mois et ne s'applique qu'à partir d'un certain montant de réparation<sup>67</sup>. Or, celle-ci devrait s'appliquer à toutes les réparations, peu importe leur prix, et être plus longue. En France, si un produit fait l'objet d'une réparation durant la durée de garantie légale (24 mois), le produit bénéficie d'un allongement de cette garantie de 6 mois (pour un total de 30 mois de garantie)<sup>68</sup>. L'« obligation de réparation » pourrait donc venir avec une garantie sur la réparation de six mois.

À titre de comparaison, la France prévoit une extension de garantie de six mois lorsque le bien est réparé et un renouvellement de garantie de deux ans lorsque le fabricant remplace le bien au lieu de le réparer<sup>69</sup>.

**Recommandation : modifier l'article 186 pour préciser qu'une réparation est garantie pour six mois et préciser dans les autres garanties applicables qu'elles sont également prolongées pour cette même période.**

---

<sup>67</sup> Article 73 a) du [Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur](#).

<sup>68</sup> [Article L217-13 du Code de la consommation](#).

<sup>69</sup> Protection des consommateurs en Europe (2023). *Op. cit.*

# Conclusion

Le droit à la réparation est essentiel pour assurer une meilleure durabilité des biens mis en marché, et la bonification de la LPC en ce sens présente des avantages financiers pour la population québécoise.

Les recommandations mises de l'avant par Équiterre visent à renforcer certains aspects du projet de loi pour s'assurer que les composantes de l'accès à la réparation soient les plus robustes possibles et que les garanties dans la loi soient facilement applicables.

Les nouvelles composantes de l'accès à la réparation proposées dans la LPC et la bonification des garanties doivent impérativement être accompagnées d'information à la population. Il faut que les changements se rendent aux oreilles des citoyennes et citoyens pour que ceux-ci soient connus et que la réparation soit véritablement privilégiée par la population.

**Recommandation : mettre en place des campagnes d'information, de sensibilisation et d'éducation pour faire connaître les changements dans la LPC.**

Au-delà de l'information, il faut également s'assurer que la loi soit effectivement appliquée par les commerçants et les fabricants. Alors que certaines obligations actuelles ne sont pas systématiquement respectées par ces derniers, une augmentation du travail de surveillance effectué par l'OPC sera nécessaire. Un financement supplémentaire devra être attribué pour que les ressources soient suffisantes pour y arriver.

**Recommandation : augmenter le financement de l'Office de la protection du consommateur pour la surveillance de l'application des nouvelles mesures prévues dans le projet de loi.**

Il serait également pertinent que le gouvernement du Québec trouve un moyen pour que les industries, commerces et institutions (ICI) puissent bénéficier des mêmes conditions que celles proposées dans la LPC afin de favoriser la prolongation de la durée de vie des biens visés par la garantie légale et la garantie de bon

fonctionnement. En effet, puisque la LPC s'applique à « tout contrat conclu entre un consommateur et un commerçant dans le cours des activités de son commerce et ayant pour objet un bien ou un service », les ICI n'ont pas les mêmes garanties que les consommateurs et consommatrices, et ce, malgré le fait que certains biens soient identiques.

**Recommandation : étudier la possibilité d'assujettir les biens achetés par les ICI aux mêmes droits que ceux impartis dans la LPC pour les individus.**

Finalement, l'accès à la réparation ne pourra se concrétiser sans la contribution essentielle des professionnelles et professionnels de la réparation. Un soutien gouvernemental du milieu est nécessaire pour que les changements législatifs atteignent leur cible. Celui-ci devrait passer par une offre accrue de formations et l'implantation de mesures d'écofiscalité avantageuses pour la réparation. À titre d'exemple, le fonds de réparation français permet à la population française de bénéficier d'un rabais pour les réparations hors garantie de certains appareils, par le biais du système de responsabilité élargie des producteurs<sup>70</sup>.

**Recommandation : soutenir le milieu de la réparation en :**

- **Développant l'offre de formation ;**
- **Mettant en place des mesures d'écofiscalité pour répondre aux freins à la réparation.**

L'expérience a démontré que Québec peut paver la voie en matière de changements législatifs. D'autres États et pays, dont le Massachusetts et la France, sont allés de l'avant en légiférant au sujet de la réparabilité<sup>71</sup>. Le leadership du gouvernement québécois a le potentiel d'influencer d'autres législatures et le développement d'un meilleur accès à la réparation au Canada et en Amérique du Nord. Cette ambition devrait guider les décisions qui seront prises pour moderniser la LPC.

---

<sup>70</sup> Gouvernement français (2022). « [Lancement du "bonus réparation" pour les appareils électriques et électroniques](#) ».

<sup>71</sup> Pour plus d'informations, voir : <https://www.mass.gov/info-details/mass-general-laws-c93k-ss-2#>

# Annexe 1 : Synthèse des modifications proposées à l'article 39

Légende : ajouts **en gras**, retraits ~~barrés~~

À noter que les formulations proposées ont été faites à titre indicatif et demeurent à valider avec des juristes.

## Modifications proposées aux sections 2, 3 et 4 du mémoire

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 pendant une durée raisonnable après la conclusion du contrat **et dans un délai raisonnable**.

**Pour les biens ayant des composantes électroniques, les différentes versions des logiciels d'exploitation, leurs mises à jour correctives et évolutives, doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la conclusion du contrat.**

**Les pièces de rechange et les renseignements doivent être accessibles aux consommateurs et aux services de réparation de leur choix.** Ces pièces de rechange doivent pouvoir être installées à l'aide d'outils couramment disponibles et sans causer de dommage irréversible au bien.

~~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.~~

**Les manuels, schémas et autres informations nécessaires à la réparation doivent être**

**disponibles en français à titre gratuit en ligne, et ce, de manière permanente. Dans la limite des droits de propriété intellectuelle, les renseignements nécessaires à l'entretien et à la réparation incluent notamment le plan de fabrication par un moyen d'impression en trois dimensions des pièces si elles ne sont pas disponibles sur le marché ou si elles ne sont pas accessibles dans un délai raisonnable.**

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, la durée raisonnable de disponibilité des éléments mentionnés aux alinéas 1 et 2 du présent article doit être supérieure à celle de la garantie légale ou la garantie de bon fonctionnement du bien, selon ce qui est le plus avantageux pour le consommateur.**

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.

39.3 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.

**Le prix raisonnable doit tenir compte de la combinaison de l'ensemble des éléments nécessaires à la réparation, et devra représenter une pourcentage raisonnable par rapport à l'acquisition du prix d'un bien neuf et être proportionnel à l'importance de la réparation effectuée et des pièces requises.**

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

39.5 Lorsqu'un commerçant ou un fabricant est en défaut de rendre disponibles,

après la conclusion du contrat, les pièces de rechange, les services de réparation ou les renseignements nécessaires à la réparation prévus au premier alinéa de l'article 39 pendant la durée qui y est prévue, le consommateur peut demander à ce commerçant ou ce fabricant la réparation du bien qui le nécessite **ou faire effectuer la réparation par un tiers à un coût raisonnable, aux frais du commerçant ou du fabricant.**

**Dans le premier cas, le** commerçant ou le fabricant doit informer le consommateur, dans un délai de 10 jours suivant la demande de ce dernier et par écrit, du délai dans lequel il propose d'effectuer la réparation.

39.6. En cas de défaut du commerçant ou du fabricant de fournir une réponse conforme au deuxième alinéa de l'article 39.5, **le consommateur fait effectuer la réparation par un tiers et le** commerçant ou le fabricant **en assume les frais. doit** ~~remplacer le bien du consommateur ou lui en rembourser le prix. Le consommateur doit alors remettre le bien au commerçant ou au fabricant.~~

39.7. Le consommateur peut accepter ou refuser une proposition du commerçant ou du fabricant conforme au deuxième alinéa de l'article 39.5.

Si le consommateur accepte la proposition, mais que le commerçant ou le fabricant fait défaut de respecter le délai indiqué pour effectuer la réparation, **ou si le consommateur refuse la proposition,** ~~l'article 39.6 s'applique, avec les adaptations nécessaires. Si le consommateur refuse la proposition,~~ il peut faire effectuer la réparation par un tiers et le commerçant ou le fabricant en assume les frais.

**S'il est impossible de faire effectuer la réparation par un tiers, le commerçant ou le fabricant doit remplacer le bien du consommateur ou lui rembourser le prix. Le consommateur doit alors remettre le bien au commerçant ou au fabricant.**

# Annexe 2 : Synthèse des modifications proposées aux articles 38.1 et suivants

Légende : ajouts **en gras**, retraits ~~barrés~~

À noter que les formulations proposées ont été faites à titre indicatif et demeurent à valider avec des juristes.

## Modifications proposées à la section 4 du mémoire

38.1. Les biens neufs suivants qui font l'objet d'un contrat de vente ou de louage à long terme comportent une garantie de bon fonctionnement du bien : 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 jeu, un climatiseur, une thermopompe, **un appareil de transport personnel motorisé, un vélo à assistance électrique** et tout autre bien déterminé par règlement. **Une bonification de la liste des biens visés devra être déterminée par règlement à tous les cinq ans à compter de sa date de mise en œuvre.**

La durée de cette garantie pour les biens visés au premier alinéa est déterminée par règlement **sur recommandation du Bureau de normalisation du Québec. Cette durée devra être réévaluée à la hausse tous les cinq ans.**

**La garantie de bon fonctionnement rend le commerçant ou le fabricant responsable d'assurer la réparation dudit bien. L'option de remplacement ne peut être priorisée si la réparation est moins chère ou à coût égal que le bien neuf.**

**La garantie de bon fonctionnement ne limite pas l'effet de la garantie légale, et tous les biens visés par cette nouvelle garantie demeurent assujettis à la garantie légale.**

38.3 La garantie prévue à l'article 38.1 ne comprend pas :

- a) le service normal d'entretien et le remplacement de pièces en résultant ;
- b) un dommage qui résulte d'un usage abusif par le consommateur ;
- c) tout accessoire autre que celui déterminé par règlement. **S'il est nécessaire au bon fonctionnement d'un bien, un article n'est pas considéré comme un accessoire.**

38.5 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. **Ces frais incluent, sans s'y limiter, les frais de diagnostic.**

Les bureaux d'Équiterre sont situés sur des territoires autochtones non cédés par voie de traité que nous appelons de nos jours Montréal et Québec, là où différents peuples autochtones ont interagi les uns avec les autres. Nous reconnaissons que les Premiers Peuples protègent leurs territoires depuis des temps immémoriaux et utilisent leurs savoirs traditionnels pour garder les terres et les eaux. Nous sommes reconnaissantes et reconnaissants de vivre sur ce territoire et tenons à poursuivre nos efforts pour le protéger. En tant qu'organisation préoccupée par la justice environnementale et sociale, Équiterre respecte les importants liens entre le passé, le présent et l'avenir. Nous prenons acte du chemin qu'il reste à parcourir pour mettre en œuvre notre mission, tout en bâtissant des relations avec les Premiers Peuples dans l'humilité, la bienveillance et le dialogue.

**Équiterre**

**POUR UN DROIT À LA RÉPARATION ROBUSTE ET ACCESSIBLE  
PARTOUT AU QUÉBEC**

**6 SEPTEMBRE 2023**