

PROJET DE LOI 29

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

Commentaires, observations et recommandations du CCCD

Mémoire présenté à la Commission de l'économie et du travail
13 septembre 2023

À PROPOS DU CONSEIL CANADIEN DU COMMERCE DE DÉTAIL

Le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD) constitue la plus importante organisation de défense et de promotion des intérêts des détaillants au pays.

Fondé en 1963, le Conseil a pour mission d'être la Voix des détaillants^{MC} au Québec et au Canada en offrant un large éventail de services de représentation, de recherche, de formation ainsi que d'autres services destinés à favoriser la réussite des détaillants et à mieux faire connaître leur contribution auprès des collectivités et des consommateurs qu'ils servent.

Le Conseil a pour membres près de 54 000 commerces et bannières au Canada, dont plus de 18 000 au Québec. Il est aussi la voix des distributeurs alimentaires, représentant plus de 95 % du marché de l'alimentation au Canada. Il s'agit ainsi de l'une des plus grandes associations sans but lucratif financées par l'industrie. Le CCCD regroupe tous les types de détaillants, des magasins à rayons aux grandes surfaces, en passant par les chaînes spécialisées, les commerces indépendants et les boutiques en ligne.

Comptant 500 000 travailleurs au Québec et plus de 2 millions dans l'ensemble du pays, l'industrie du détail est le plus important employeur privé au Canada. Les ventes au détail de base (excluant les automobiles et l'essence) se sont élevées à plus de 462 G\$ en 2022. Les membres du CCCD représentent plus des deux tiers de ces ventes au Canada.

Contexte

Le projet de loi 29 propose de renforcer la protection des consommateurs en améliorant leur capacité à conserver plus longtemps les biens et produits qu'ils achètent. L'intention du gouvernement et du ministre de la Justice est bonne. C'est pourquoi nous sommes heureux de contribuer aux consultations d'une telle politique. Toutefois, il importe de trouver les meilleures balises qui permettront de protéger efficacement les consommateurs sans, du même coup, les pénaliser sur des questions de sécurité, de coût, de disponibilité et d'accès aux produits.

De plus, ce projet de loi fait reposer sur les épaules des détaillants et des commerçants un fardeau qui devrait viser la fabrication plutôt que la vente. Ainsi, le projet de loi ajoute des obligations pour les détaillants dans leur capacité de trouver des pièces de rechange, des services de réparation et une expertise à proximité, dans un délai et à des prix fixés ultérieurement par règlement, mais dont les conséquences, à défaut d'obtenir ces informations et cet accès, sont lourdes. Certains commerçants vendent jusqu'à des centaines d'électroménagers, de produits électroniques et d'autres produits visés par la loi, lesquels contiennent jusqu'à plusieurs centaines de pièces de rechange, provenant de fabricants qui ne sont pas situés au Québec, et qui s'appuient sur des fournisseurs différents et répartis dans diverses régions du monde.

Éléments de réflexion

Le projet de loi vise à modifier des éléments de la Loi sur la protection du consommateur (LPC), notamment les articles 38 et 39, qui sont considérablement modifiés.

D'emblée, on indique une liste de biens neufs qui doivent être assortis d'une garantie de bon fonctionnement – dont la durée sera éventuellement déterminée par règlement : 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 vidéo, un climatiseur, une thermopompe ainsi que tout autre bien, sans précision. Une telle liste serait bonifiée au gré de futurs règlements gouvernementaux.

La durée de la garantie ainsi que le type de biens visés sont des informations extrêmement importantes pour un détaillant qui en deviendrait garant. Une telle situation doit être impérativement encadrée. Autrement, n'importe quel bien, n'importe quel produit et n'importe quelle durée seraient encadrés par un processus réglementaire, lequel n'est pas des plus transparents.

Conséquemment, nous suggérons fortement la mise en place d'un comité consultatif qui pourra aider le gouvernement, le cas échéant, à modifier ou à bonifier la liste proposée dans le nouvel article 38.1 de la LPC et la durée des garanties, mentionnées dans le même article.

Le comité serait constitué à part égales de membres de l'industrie (détaillants et fabricants) d'une part, et de membres représentant les utilisateurs d'autre part. À ce groupe se joindraient certains experts, dont l'Office de la protection du consommateur et le ministère de l'Économie.

Il faut impérativement impliquer l'industrie – détaillants et manufacturiers. Lorsque la France a mis en place son indice de réparabilité, la démarche en fut une de concertation, ponctuée de pas moins de 70 rencontres de travail échelonnées sur 30 mois et impliquant l'industrie, ce qui a assuré du même coup une réelle implication et intégration dans ses pratiques.

L'usage

L'article 38.3 prévoit qu'en cas d'usage abusif par le consommateur, le commerçant et le fabricant ne puissent se porter garants d'une mauvaise utilisation qui affecterait la durabilité d'un produit. À part un usage abusif, il importe d'ajouter d'autres types de mauvaises utilisations qui affecteraient le produit. Par exemple, il peut s'agir d'une utilisation contraire aux directives d'utilisation, d'installation ou d'entretien du manufacturier, ou d'une réparation mal effectuée, n'allant pas dans le sens de ces directives.

Ainsi, après la mention d'un « dommage qui résulte d'un usage abusif par le consommateur », nous suggérons d'ajouter « ou par un tiers qui en aurait fait l'installation ou la réparation, incluant un usage, contraires aux directives d'utilisation, d'installation ou d'entretien du manufacturier ».

De même, il est indiqué que, dans le cas d'une réparation qui relève de la garantie prévue à l'article 38.1, on doit permettre aux consommateurs de faire effectuer la réparation par un tiers, quel qu'il soit, et d'en faire assumer les frais, quels qu'ils soient, au détaillant ou au fabricant. Il faut impérativement définir un minimum de critères.

Il faut éviter que le consommateur, n'étant peut-être pas familier avec les nombreux éléments techniques, électriques et électroniques du produit à réparer, fasse effectuer des réparations par une personne ne possédant pas les qualifications minimales. Il existe ici de réels enjeux de nature sécuritaire – notamment de protection des données, dans certains cas.

Ainsi, nous recommandons que soit bonifiée cette mention dans l'article 38.5 et d'ajouter que le commerçant a le choix de faire réparer le bien ou de permettre aux consommateurs de faire effectuer la réparation, à condition que ce soit par un technicien compétent et que les frais soient commercialement raisonnables.

Affichage

Avec une garantie de bon fonctionnement telle que celle qui est proposée par le projet de loi, il convient de rendre cette information accessible et visible pour le consommateur, nous en convenons. Mais à cet égard, le projet prévoit de quelle façon cela doit l'être, en indiquant que cette information doit être « à proximité du prix, de manière aussi évidente que ce prix ».

Nous suggérons de laisser un peu de flexibilité ici et d'indiquer simplement que l'information doit être claire et visible.

Séparer la responsabilité du détaillant et celle du fabricant

L'essentiel des ajouts proposés par le projet de loi à l'article 39 de la LPC implique le commerçant pour des responsabilités qui ne relèvent pas de lui, mais davantage du manufacturier. Notre propos ne vise pas à déterminer si ces obligations sont ou non raisonnables, mais bien de distinguer la responsabilité de l'un de celle de l'autre.

Ainsi, il va de soi que le commerçant ne possède pas toutes les informations relatives à la fabrication de chacun des produits qu'il vend. On ne peut pas lui demander de se porter garant de chacune des composantes des produits dont il fait le commerce, lesquels relèvent d'un réseau de fournisseurs propres à chaque fabricant, selon l'emplacement de l'usine qui les a assemblés. Une telle connaissance relève des fabricants, non des commerçants.

Le nombre de produits disponibles, que ce soit en magasin ou en ligne, est aussi considérable que les pièces qui composent ces mêmes produits. Il convient de rappeler qu'avec les années, les innovations se sont multipliées, tout comme les pièces de plus en plus sophistiquées des produits. Au gré des avancées technologiques, autant les consommateurs que les fabricants se sont adaptés, et leurs besoins ont évolué. Il est difficile de faire marche arrière quand les innovations se succèdent.

On retrouve des matériaux plus légers, résistants, recyclés ou recyclables ; des moteurs ou des batteries plus efficaces ; des écrans tactiles ; des capteurs ; des éléments d'automatisation et de détection ; des systèmes de filtration plus avancés ; des filtres autonettoyants ; des systèmes d'efficacité énergétique ; le Wi-Fi et des applications mobiles pour le contrôle à distance ; la compatibilité avec les assistants vocaux ; etc.

Comment pourrait-on demander au commerçant de se porter garant de la disponibilité de toutes les pièces de rechange d'un produit et d'assumer cette responsabilité pendant une période dont la durée serait en plus déterminée par un règlement futur ? Comment le commerçant peut-il déterminer qu'un outil est couramment disponible, et que cet outil ne causera pas de dommage au bien ? Ces informations relèvent du fabricant uniquement.

Le projet de loi indique que le commerçant qui ne croit pas pouvoir avoir accès aux pièces de rechange ou à des services de réparation dans les délais prescrits doit avertir le consommateur avant que l'achat soit finalisé. Ainsi, le consommateur serait avisé des limitations du produit. Toutefois, le paragraphe suivant indique qu'un règlement peut déterminer les pièces et les réparations à l'égard desquelles un détaillant ne pourrait se soustraire à ces obligations, quelle que soit la disponibilité des pièces ou des services de réparation.

Nous questionnons la capacité à faire déterminer par règlement quelles pièces de rechange seraient disponibles à un détaillant, et quels services de réparation seraient accessibles ou non.

Le fabricant surtout, et non le commerçant, peut connaître la disponibilité des pièces de rechange ainsi que la durée pendant laquelle ces pièces seront disponibles. Cet exercice est déjà périlleux pour le manufacturier, dont l'accès à une multitude de fournisseurs peut s'avérer difficilement prévisible sur plusieurs années. On ne peut certainement pas demander cette même prévisibilité aux détaillants, lesquels ne contrôlent absolument pas la chaîne de production.

Ainsi, les contraintes sont bien réelles (article 39.5) pour le commerçant qui ne parviendrait à trouver ni les pièces ni les réparateurs dans un délai de 10 jours : remplacer ou rembourser le produit. Et s'il peut offrir la réparation et l'accès aux pièces, le consommateur a le droit (article 39.7) de refuser simplement cette offre, sans autre condition, et de faire effectuer la réparation par n'importe qui, peu importe le coût et la fiabilité du service, et d'obliger le commerçant à en assumer les frais.

Selon le projet de loi, c'est un règlement qui déterminerait le nombre d'années pendant lesquelles ces pièces devraient être accessibles et les réparateurs disponibles.

Nous suggérons de baliser cette pratique proposée afin d'éviter de mettre à risque des commerçants devenus responsables d'obligations sur lesquelles ils n'ont absolument aucun contrôle, et pendant une période qui sera éventuellement définie par règlement. La mise en place d'un comité aviseur, tel que nous l'avons proposé plus tôt, pourrait par exemple contribuer à définir certaines limites et certaines conditions.

En l'absence de ce type de précision, on peut facilement imaginer qu'un grand nombre de produits disparaîtront des étagères et qu'un nombre incalculable de pièces de rechange supplémentaires devront être fabriquées ou livrées au Québec. Espérons que la multiplication de telles pièces de rechange, advenant qu'elles ne soient pas utilisées, ira vers des usines de recyclage, et non vers des sites d'enfouissement.

La vente en ligne

La multiplication des sites de vente et de revente en ligne fait partie de l'équation commerciale depuis quelques années et s'est particulièrement accentuée depuis la pandémie. Dans plusieurs cas, les règles ne sont pas les mêmes lorsque des commerçants ont ou non pignon sur rue au Québec. Le présent projet de loi ne fait pas exception, alors que des responsabilités importantes sont mises sur les épaules des détaillants faisant affaire au Québec. Il est prévisible que soit amplifié le recours pour les consommateurs à des sites de vente et de revente où des produits moins chers demeureraient accessibles, nonobstant leur degré de réparabilité et leur durabilité.

Les règles doivent être les mêmes pour tous, c'est une question d'équité.

Nous recommandons fermement que la loi qui découlera de ce projet tienne compte de cette réalité afin que les commerçants ayant pignon sur rue au Québec ne se retrouvent pas lésés ou désavantagés par des sites de vente et de revente qui n'auraient pas à répondre des mêmes exigences, car celles qui sont proposées sont considérables et affecteront le nombre de produits et les types de produits sur nos étagères.

La question de l'obsolescence programmée

Dans une vaste recherche publiée cette année sur la question de l'obsolescence programmée, le professeur Pierre-Emmanuel Moyse de l'Université McGill et son équipe ont mené une étude empirique des cas de bris de produits portés devant la Cour des petites créances du Québec. Ils ont analysé 1 216 jugements de cette Cour sur une décennie, basés sur les articles 37 et 38 de la Loi sur la protection du consommateur (LPC) relatifs à la durabilité raisonnable des biens. Il est précisé dans cette recherche que la majorité des cas traités concernent des voitures (43 %) et que les électroménagers et les meubles représentent respectivement 11 % et 10 % des cas.

Leur recherche avait pour objectif de déterminer des motifs récurrents de dysfonctionnement des produits, qui pourraient pointer vers une forme d'obsolescence programmée. Leurs résultats n'ont révélé aucune preuve claire d'obsolescence ni aucune récurrence dans les plaintes des consommateurs. Il y est ainsi indiqué que « L'obsolescence programmée est un mythe tenace », puisqu'aucune démonstration ou preuve n'a été trouvée.

Le projet de loi indique néanmoins que ce phénomène existe bel et bien. Il serait alors pertinent de documenter le phénomène afin d'assurer une réponse qui soit la plus fidèle possible à la réalité véritablement observée.

Réparation

L'idée qui sous-tend ce projet vise à développer une culture de la réparation et de la réutilisation au Québec. Cette idée s'appuie surtout sur la capacité d'avoir accès à des services de réparation, et que le coût de la réparation ne devienne pas plus important que le prix du produit lui-même. Toutefois, pour les produits d'entrée de gamme, qui ont des prix très bas, il devient rapidement évident que le taux horaire d'un réparateur pourrait dépasser la valeur même du produit. Il faut donc s'assurer que le réparateur qualifié et certifié soit réellement accessible. Autrement, les besoins excéderaient la capacité de livrer les services de réparation, affectant assurément à la hausse les coûts, sans compter les contraintes de temps, lesquelles sont visées par ce projet de loi.

À ce sujet, dans un dossier publié dans *La Presse* le 8 septembre dernier, la journaliste Sarah Champagne indiquait, au sujet de la pénurie de plus en plus sévère de réparateurs au Québec : « L'an dernier, à peine 144 élèves se sont inscrits pour devenir techniciens en réparation d'électroménagers ou en électronique à travers la province. De ce nombre, répartis dans une poignée de centres d'enseignement professionnel,

tout juste 45 élèves ont poursuivi leurs études jusqu'à l'obtention du diplôme d'études professionnelles (DEP). » Pour les électroménagers, ils ont été 14. Pour tout le Québec. Avec une telle rareté de l'offre, on peut facilement imaginer l'impact sur la durée et le coût que représenteront les services de réparation.

Mais ici encore, le projet de loi 29 force les détaillants à fournir non seulement l'information sur les services de réparation disponibles, mais également sur la disponibilité des pièces, et surtout sur des coûts jugés raisonnables, lesquels seront fixés par règlement. Le projet ouvre la porte, voire encourage, le consommateur à trouver lui-même – dans son entourage – des services de réparation qui, dans tous les cas, seraient payés par le détaillant, quel que soit le coût et la durée, et surtout nonobstant tous les enjeux de sécurité liés autant à l'appareil qu'aux données qu'il peut contenir.

Conclusion

Nous reconnaissons l'importance de renforcer la protection des consommateurs et saluons la volonté qui est à l'origine du projet de loi. Toutefois, les détaillants québécois dépendent des manufacturiers pour toutes les questions qui touchent l'accès et la connaissance des pièces de rechange ainsi que les informations liées à la réparation des produits qu'ils n'ont pas fabriqués. Les détaillants dépendent également des possibilités, réelles, d'avoir accès à des réparateurs qualifiés. Certains changements que propose ce projet de loi font peser de nouvelles responsabilités considérables sur les épaules des commerçants, quelle que soit leur taille, pour des questions qui sont essentiellement hors de leur contrôle.

Ce projet vise de meilleures pratiques qui répondent, par exemple, aux exigences d'écoconception. Il doit impérativement viser et impliquer plus directement les manufacturiers, plutôt que ceux qui rendent les produits disponibles aux consommateurs.

Enfin, toutes les exigences réglementaires auxquelles renvoie ce projet doivent être minimalement encadrées, autrement les commerçants québécois feront face à des contraintes à peine prévisibles, mais dont les conséquences sont clairement établies.

Nous sommes certains que l'étude détaillée permettra d'améliorer ou d'ajuster certains aspects de cette loi, et nous en remercions à l'avance le ministre. Nous lui offrons toute notre collaboration à cet égard.