

CET - 023M

C. P. PL 29

Loi protégeant les consommateurs
contre l'obsolescence programmée



Projet de loi n° 29

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

Commentaires de l'Association des fabricants
d'appareils électroménagers présentés à la
Commission de l'économie et du travail

13 septembre 2023

PRÉSENTATION DE L'AHAM

L'Association des fabricants d'appareils électroménagers (AHAM) est une organisation nord-américaine qui représente plus de 160 fabricants de gros appareils ménagers, d'appareils portables et d'appareils d'entretien des planchers, ainsi que des fournisseurs de l'industrie. Nos membres fabriquent 90 % des appareils ménagers expédiés pour la vente au Canada, ce qui fait de l'AHAM l'interlocuteur principal de l'industrie pour le gouvernement.

Les appareils électroménagers sont une part intégrante de la vie des citoyens et pour la plupart ils sont indispensables à la vie quotidienne. C'est pourquoi offrir des produits sécuritaires, novateurs, durables et efficaces est une priorité pour nos membres. De plus, les appareils électroménagers et notre industrie sont hautement réglementés par les gouvernements fédéraux et provinciaux. Nos membres se conforment à toutes les lois, règlements et normes existantes en matière de sécurité, d'efficacité énergétique et de revalorisation et recyclages des produits, en plus de suivre les standards CSA.

La priorité absolue des membres de l'AHAM est de concevoir des appareils aussi sécuritaires qu'utiles. Il est également dans l'intérêt des fabricants de commercialiser des produits durables et de haute qualité pour répondre à la demande des consommateurs, ce pour quoi ils déploient déjà des efforts considérables.

La conception d'appareils électroménagers durables est une priorité pour les fabricants. Contrairement aux croyances répandues, la durée de vie des principaux appareils électroménagers a très peu changé au cours des dix dernières années (voir Tableau 1). Celle-ci peut toutefois être affectée par l'utilisation qu'en fait son propriétaire et par la qualité de l'entretien et de la maintenance effectuées au fil des ans. Une laveuse utilisée dix fois par semaine peut avoir une durée de vie plus courte (en année) que celle d'une laveuse utilisée une fois par semaine. La grosseur des brassées aura également un impact sur la durée de vie de l'appareil. C'est pourquoi il est essentiel de faire la distinction entre la durée de vie prévue d'un produit et la durée prévue avant qu'un produit ne nécessite des travaux de réparation. La jurisprudence québécoise statue également déjà, par le biais de la garantie légale existante, de la durée de vie moyenne qu'un gros électroménager devrait avoir¹.

Tableau 1 : Durée de vie des gros électroménagers 2010-2019²

Produits	Variation (en année)
Réfrigérateurs et congélateurs	- 0,1
Fours à gaz	+ 1,3
Micro-ondes	+ 0,2
Lave-vaisselles	- 0,6
Sécheuses	+ 1,7

¹ Office de la protection du consommateur. 2023. *Exemples de jugements concernant les garanties légales*. <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/garanties/exemples-jugements/>

²Durée de vie utile moyenne des gros appareils électroménagers : Résultats des études de consommation. Réalisé pour le compte de l'Association des fabricants d'appareils électroménagers. REMARQUE : des enquêtes ont été menées en 2010 et 2019 avec des méthodologies similaires à des fins de comparaison.

INTRODUCTION

L'AHAM souhaite remercier le ministre de la Justice du Québec ainsi que les membres de la Commission de l'économie et du travail de l'occasion d'offrir leur perspective sur le projet de loi 29, *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*. Sous sa forme actuelle, le projet de loi prévoit imposer aux fabricants d'appareils électroménagers un nouveau cadre législatif et éventuellement réglementaire, dont la portée aura un impact majeur sur les consommateurs et notre industrie.

Nous appuyons le principe du projet de loi qui veut assurer que les consommateurs puissent faire réparer leurs biens plutôt que de les jeter en cas de bris ou défaillance. À cet égard, notre industrie se distingue. Les fabricants sont en mesure de réparer plus de 90 % des gros appareils qui font l'objet d'une demande de réparation. Des guides de diagnostic et du matériel permettant d'effectuer des réparations simples sont également mis à la disposition des consommateurs. Les fabricants d'appareils électroménagers peuvent aussi compter sur un écosystème bien établi de techniciens/réparateurs d'électroménagers pour offrir des services de qualité aux consommateurs.

Quoique nous comprenons l'intention du gouvernement avec le projet de loi 29, nous croyons que ce dernier doit mieux refléter la réalité pratique de notre industrie, notamment l'importance que les réparations soient effectuées par des techniciens qualifiés pour assurer la sécurité des consommateurs.

RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

- Recommandation 1 :** Indiquer que les réparations découlant des obligations légales entourant la réparabilité des appareils électroménagers soient effectuées par des techniciens qualifiés afin d'assurer la sécurité des consommateurs.
- Recommandation 2 :** Établir que toute remédiation devant être offerte au consommateur doit être basée sur des montants raisonnables et proportionnels, tel que le prix d'achat déprécié de l'appareil.
- Recommandation 3 :** Adopter l'approche de l'Europe qui prévoit que les fabricants tiennent des stocks de pièces pour lesquelles le risque de bris ou de défaillance est le plus probable.
- Recommandation 4 :** Consulter les acteurs de l'industrie dans le cadre de la détermination de la durée des nouvelles garanties prévues au Projet de Loi.

LA SÉCURITÉ, UNE PRIORITÉ

Des appareils à manipuler avec précaution

Les électroménagers sont des appareils complexes qui sont soumis à des tests de sécurité rigoureux afin d'assurer qu'ils répondent à toutes les normes de sécurité en vigueur. Ils fonctionnent à l'aide d'électricité haute tension, de gaz, d'eau, d'air filtré, de substances inflammables et de moteurs à grande vitesse. Une mauvaise manipulation ou réparation peut poser un risque réel, non-négligeable au consommateur, à sa demeure ou à l'environnement.

Les composantes de plusieurs électroménagers modernes sont donc scellées pour des raisons de sécurité. Par exemple, plusieurs appareils possèdent des batteries lithium-ion qui offrent une plus grande durée de vie et de charge en plus d'être légères. Une mauvaise manipulation de celles-ci peut toutefois provoquer une surchauffe de la batterie, un incendie ou un choc électrique. Dans d'autres appareils, le scellage des composantes permet d'éviter que des matériaux entrent en contact ou que des moisissures se développent et brisent l'appareil. Assurer que les composantes demeurent ou soient re-scellées correctement est essentiel au maintien de l'intégrité et de la sécurité des appareils. Dans le cas contraire, la sécurité du consommateur est à risque.

Également, il est bien connu que les électroménagers utilisés pour la réfrigération ou la congélation utilisent des gaz ou liquides réfrigérants qui sont réglementés et qui doivent être manipulés avec précaution. Mélanger certains produits qui ne devraient pas l'être peut causer des dommages importants et voir même causer des explosions.

Plusieurs membres d'AHAM ont d'ailleurs rapporté des situations lors desquelles des accidents sont survenus (Tableau 2). Dans tous les cas, ces accidents auraient pu être évités si l'évaluation ou la réparation de l'appareil avait été effectuée par un technicien qualifié.

Tableau 2

Risque	Problème à réparer	Résultat de la mauvaise réparation
Gaz réfrigérant (mélange de substances)	En effectuant des réparations dans le système scellé d'un réfrigérateur, un réparateur non affilié a décidé de recharger le système avec du réfrigérant, mais a utilisé un type de réfrigérant incorrect/non autorisé.	L'appareil a explosé, soufflant complètement les portes du réfrigérateur et endommageant considérablement la cuisine
	Un réfrigérateur nécessitait des réparations mineures et le réparateur non affilié a décidé de recharger l'appareil en gaz réfrigérant.	Le mauvais fluide frigorigène utilisé a contaminé l'ensemble du système, rompu l'étanchéité du système et créé une exposition à l'air ambiant extérieur. Les performances de l'appareil ont été fortement réduites, avec notamment la formation de glace.
Choc électrique	Un consommateur (ingénieur de profession) a tenté de réparer un four à micro-ondes qui ne fonctionnait plus.	Le consommateur s'est gravement coupé la main sur le bouclier thermique. Une enquête plus approfondie a révélé que les

Risque	Problème à réparer	Résultat de la mauvaise réparation
		connecteurs n'étaient pas des pièces d'origine et qu'ils avaient été remplacés par un autre type de connecteur qui a surchauffé et provoqué la fusion d'un composant.
	Une enquête sur la responsabilité civile a été menée après qu'une tentative de réparation par le consommateur d'un four à micro-ondes de type « hotte intégrée » a provoqué un choc électrique.	L'enquête a révélé que le consommateur ignorait que le transformateur et le capuchon/diode du produit conservaient une charge électrique même lorsqu'ils étaient débranchés. Un réparateur affilié aurait su qu'il fallait mettre l'appareil à la terre avant d'effectuer une réparation.
	Un consommateur a signalé la formation excessive d'arcs électriques dans son micro-ondes, qui a fini par cesser de fonctionner. Il souhaitait une réparation ou un remplacement post garantie.	L'évaluation d'un technicien certifié/affilié a révélé que l'appareil avait été altéré. Des vis d'assemblage manquaient et des épissures étaient sur le câblage interne, ce qui peut être à l'origine du dysfonctionnement du produit.
Risque d'incendie	Un consommateur souhaitait obtenir un produit de remplacement et un dédommagement pour un appareil de soins personnels défectueux. Le consommateur affirmait que le produit avait pris feu instantanément.	Une enquête approfondie sur le produit a révélé que l'appareil scellé avait été ouvert et recâblé en contournant les contrôles thermiques. Le produit était donc susceptible de surchauffer et de s'enflammer.
Altération du produit / appareil non réparable	Un consommateur souhaitait obtenir une réparation post garantie d'un appareil portable de comptoir de cuisine qui avait cessé de fonctionner.	Une évaluation effectuée par un technicien affilié a révélé que le câblage interne avait été altéré, ce qui a permis de contourner l'interrupteur thermique de sécurité. Le produit a été modifié pour augmenter le niveau du thermostat au-delà du réglage d'usine.
	Un consommateur a envoyé un appareil de soins personnels en déclarant que l'appareil avait cessé de fonctionner, qu'il était relativement neuf et qu'il souhaitait un remplacement.	L'évaluation du produit a révélé que l'appareil scellé avait été ouvert et manipulé. Le câblage et les composants internes incompatibles ont été modifiés, notamment en contournant d'autres composants internes pour alimenter l'appareil. En outre, des pièces qui doivent être remplacées régulièrement en raison de l'usure ont été modifiées dans le but de prolonger leur durée de vie.

Risque	Problème à réparer	Résultat de la mauvaise réparation
Fraude / Réparateur non affilié	Un consommateur a contacté le fabricant en affirmant qu'un réparateur affilié lui avait réclamé de l'argent pour des travaux d'entretien d'appareils électroménagers qui n'avaient jamais été effectués.	Une enquête approfondie a révélé que le consommateur avait été victime d'un prestataire de services frauduleux qui prétendait être affilié au fabricant, mais qui ne l'était pas. Le fabricant a malgré tout assuré le service après-vente après avoir découvert ce qui s'était passé.

Les réparateurs qualifiés : un atout essentiel

Les conséquences sévères qui peuvent résulter d'une mauvaise réparation ou manipulation sont la raison pour laquelle les fabricants travaillent avec des entreprises de réparation spécialisées pour effectuer les réparations nécessaires sur leurs produits lorsque les consommateurs leur rapportent des bris ou défaillances. Toute entreprise peut s'affilier gratuitement à un fabricant si elle remplit certaines conditions, par exemple le maintien d'un stock minimum de pièces de réparation et la possession des certifications nécessaires.

Au Québec, on compte plus de 550 entreprises indépendantes de réparation d'appareils électroménagers³. Les réparateurs/techniciens de gros appareils ménagers doivent avoir suivi un programme d'études collégiales en réparation d'appareils ménagers ou un programme d'apprentissage de 3 ou 4 ans⁴. Une certification professionnelle est également requise pour les techniciens en réfrigération et en climatisation. L'expertise de ces travailleurs qualifiés permet d'éviter que de mauvaises manipulations ou réparations pouvant engendrer des risques bien réels se produisent sur une base régulière.

La sécurité des consommateurs doit être la priorité et le projet de loi doit refléter cette priorité. C'est pourquoi les nouvelles obligations en matière de réparation inscrites au projet de loi doivent prévoir que les réparations soient effectuées par des techniciens qualifiés. De plus, dans certains cas, un réparateur qualifié, qu'il soit affilié au commerçant ou fabricant ou non, découvrira qu'un bien n'est pas susceptible de réparation dans les faits, pour des raisons de sécurité ou à cause de la nature d'un bris ou défaut, et des remédiations monétaires devront être privilégiés.

Recommandation 1 : Indiquer que les réparations découlant des obligations légales entourant la réparabilité des appareils électroménagers soient effectuées par des techniciens qualifiés.

³ Oakdene Hollins Ltd. 2021. Étude socioéconomique et environnementale du secteur canadien de la refabrication et des autres processus de conservation de la valeur dans le contexte de l'économie circulaire. Publiée par Environnement et changement climatique Canada. <https://publications.gc.ca/site/fra/9.900570/publication.html>

⁴ Emploi Québec. Réparateur ou réparatrice d'appareils électroménagers. <https://www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/citoyens/developper-et-faire-reconnaitre-vos-competences/qualification-professionnelle/qualification-volontaire/liste-des-metiers/repateur-ou-reparatrice-dappareils-electromenagers/>

VALEUR DES APPAREILS DANS LE TEMPS

Comme la plupart des biens de consommation, la valeur d'un appareil électroménager déprécie avec le temps pour refléter son usure naturelle. Sous sa forme actuelle, le projet de loi 29 ne tient pas compte de cette dépréciation naturelle de la valeur du bien. Des mois voire des années après l'achat d'un bien, les fabricants seraient donc tenus de compenser le consommateur à la hauteur du prix d'origine du bien. Nous comprenons le souhait du consommateur d'être dédommagé pour une usure prématurée de l'appareil ou une défaillance, mais celui-ci devrait l'être en fonction de valeur actuelle de son bien. Sinon, les fabricants auront rapidement à composer avec des pratiques abusives d'individus mal intentionnés, ce qui peut rendre moins intéressant la vente de produits au Québec. De la même façon, les coûts de réparation qui sont imputés aux commerçants doivent faire l'objet d'une comparaison à un standard de raisonabilité pour éviter des stratagèmes de gonflement des prix de services de réparation ou des coûts hors de proportion avec la valeur du bien.

Nous recommandons donc d'ajuster le langage du projet de loi pour que celui-ci prenne en compte la dépréciation naturelle des biens. La Cour applique d'ailleurs déjà cette approche lorsqu'elle rend des jugements. Il nous paraît pertinent de clarifier cette nuance dans le texte de loi pour éviter des désaccords non raisonnables. Il sera aussi indispensable de consulter l'industrie lorsque viendra le moment d'adopter la réglementation visant les prix des pièces de rechange, ses membres étant directement concernés.

Recommandation 2 : Établir que toute remédiation devant être offerte au consommateur doit être basée sur des montants raisonnables et proportionnels, tel que le prix d'achat déprécié de l'appareil.

DURABILITÉ DES BIENS ET GESTION DES PIÈCES DE RECHANGE

Un appareil électroménager peut contenir plusieurs centaines de pièces. Les fabricants d'appareils ménagers s'efforcent de maintenir des stocks de pièces de rechange et ce, pour une durée raisonnable, afin d'être en mesure de réparer les appareils défectueux. Des pièces davantage susceptibles de briser sont souvent gardées en stock pour une longue période. D'ailleurs, la loi californienne requière déjà que les fabricants disposent des documents sur l'entretien des appareils et des pièces de rechange en quantités suffisantes pour effectuer la réparation du produit pendant au moins sept ans après la date de fabrication d'un produit.⁵ L'approche européenne reconnaît également ce risque et prévoit que l'exigence de disponibilité de pièces se limite à celles pour lesquelles il est plus facile de prédire la probabilité de défaillance. Les réglementations européennes sont donc très détaillées et précisent quelles pièces de rechange doivent être disponibles et pour quelle durée de temps.

Le projet de loi prévoit aller plus loin puisqu'il exigera des fabricants qu'ils acquièrent et stockent une grande quantité de pièces détachées. Il ne prend toutefois pas en compte la probabilité que certaines pièces brisent plus facilement. Les fabricants seront donc tenus de garder des stocks de pièces qui ne serviront fort probablement jamais. Il s'agit non seulement d'un coût inutile pour les fabricants, mais d'un gaspillage important de ressources et d'une menace pour l'environnement.

⁵ Song-Beverly Consumer Warranty Act. https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill_id=202320240SB244

Nous recommandons que le gouvernement du Québec adopte l'approche de l'Europe qui prévoit que les fabricants tiennent des stocks de pièces pour lesquelles le risque de bris ou de défaillance est le plus probable. Nous comprenons que ces durées seront fixées par règlement, et serons prêts à fournir toute information ou recommandation utile dans le cadre de l'exercice. De la même manière, nous serons prêts à participer à l'exercice visant à établir la durée des nouvelles garanties prévues au projet de loi, et à fournir toute information pratique que ce processus requerra.

Recommandation 3 : Adopter l'approche de l'Europe qui prévoit que les fabricants tiennent des stocks de pièces pour lesquelles le risque de bris ou de défaillance est le plus probable.

Recommandation 4 : Consulter les acteurs de l'industrie dans le cadre de la détermination de la durée des nouvelles garanties prévues au projet de Loi.

CONCLUSION

En terminant, l'AHAM tient à réitérer son appui au principe et aux intentions du projet de loi 29. Nous souhaitons collaborer avec le gouvernement et les membres de la Commission de l'économie et du travail dans leur mandat de revoir le cadre législatif existant. Au-delà de l'impact sur notre industrie, nous croyons qu'il est capital que la sécurité des consommateurs soit une priorité.

D'autre part, il est bien certain que les obligations supplémentaires auxquelles devront se conformer les fabricants ne seront pas sans coût. Cette augmentation des coûts ne sera pas uniquement absorbée par les fabricants. Selon nos analyses, le prix des gros appareils électroménagers pourrait être amené à augmenter de 100 à 500 \$, dépendamment de la durée de la garantie de bon fonctionnement qui sera établie par règlement.

Nous espérons que nos recommandations seront prises en compte pour améliorer le projet de loi sous sa forme actuelle. AHAM et ses membres demeurent disponibles pour répondre à toute question de la Commission.