

CET - 020M

C. P. PL 29

Loi protégeant les consommateurs
contre l'obsolescence programmée



**Electronics Product
Stewardship Canada**

Recyclage des produits électroniques Canada (RPEC)

Commentaires 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.

Septembre 2023



Recyclage des produits électroniques Canada (RPEC)

Commentaires sur le projet de loi n° 29

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

RECYCLAGE DES PRODUITS ÉLECTRONIQUES CANADA (RPEC)

Recyclage des produits électroniques Canada (RPEC) est une organisation à but non lucratif qui représente les principaux fabricants d'appareils de technologies de l'information et d'électronique grand public au Canada.

RPEC a été créée pour concevoir, promouvoir et mettre en œuvre des solutions durables pour le recyclage des produits électroniques en fin de vie.

Les membres d'EPSC souhaitent que les déchets électroniques du Canada soient correctement gérés. Ces leaders de l'industrie sont conscients des pressions exercées sur les municipalités en matière de gestion des matières résiduelles et de la nécessité environnementale de recycler les produits électroniques et de réutiliser les ressources précieuses qu'ils contiennent.

EPSC a été créé pour travailler avec l'industrie et le gouvernement afin de développer des solutions flexibles, efficaces et efficaces.

RPEC représente les fabricants suivants : Apple Canada Inc. ; Asus ; BenQ America Corp. ; Brother International Corporation (Canada) Ltd. ; Canon Canada Inc. ; Cisco Systems Inc. ; CIARA Technologies ; Dell Canada Inc. ; Epson of America Inc. ; Fujitsu Canada Inc. ; Hewlett-Packard (Canada) Co. ; Hewlett Packard Enterprise ; IBM Canada Ltd. ; LG Electronics Canada Inc ; Lenovo Canada Inc ; Lexmark Canada Inc ; Microsoft Corporation ; Northern Micro Inc ; Oracle America Inc ; Panasonic Canada Inc ; Philips-MMD ; Ricoh Canada Inc ; Samsung Electronics Canada Inc ; Sony of Canada Ltd ; TCL North America.

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

RPEC soutient la disponibilité de réparations de haute qualité sur les produits de consommation électroniques.

Nos membres gèrent quotidiennement la réparation, la remise à neuf et le reconditionnement de produits dans le cadre de leurs pratiques commerciales dans le monde entier. Les installations de réparation autorisées favorisent la consommation durable et apportent des avantages réels aux consommateurs.



Les produits sont conçus conformément à la réglementation canadienne et internationale. Lorsqu'une réparation est nécessaire, nous voulons nous assurer qu'un produit peut être réparé, sans compromettre les protections intégrées, grâce à une réparation autorisée et certifiée. Il est essentiel que les mesures réglementaires relatives aux réparations ne créent pas ni ne contribuent à créer des risques sérieux en matière de sûreté et de sécurité. Les produits sont composés de pièces et de composants qui, si elles sont démontées et manipulées de façon incorrecte, peuvent présenter un risque réel et sérieux pour la sécurité non seulement de la personne effectuant la réparation, mais aussi de l'utilisateur. Une réparation autorisée et certifiée donne aux consommateurs l'assurance que les produits réparés fonctionneront en toute sécurité et que leurs données sont sécurisées.

Les membres de RPEC s'opposent à la notion d'obsolescence programmée. Les fabricants de produits électroniques ont élaboré des politiques et des programmes robustes veillant à l'amélioration en permanence de la durabilité de leurs produits pendant tout leur cycle de vie, de la conception à l'approvisionnement du matériel, à la performance des produits, à la réutilisation et à une gestion responsable de la fin de vie.

La fabrication d'un produit tient compte de divers facteurs, dont certains sont indépendants de la volonté du fabricant. Les fabricants sont souvent tenus d'apporter des modifications à la conception de leurs produits ou à la matière qu'ils utilisent dans le produit en fonction de la réglementation gouvernementale, notamment des règlements sur l'efficacité énergétique ou des règlements sur l'utilisation contrôlée de certains produits chimiques ou matériaux.

De plus, les fabricants conçoivent des produits à un prix qui répondent aux budgets et aux besoins de divers consommateurs qui compromettent la durabilité des pièces. La durabilité des produits de consommation électronique dépend également davantage des heures d'utilisation plutôt que des années de détention ainsi que du microprogramme (logiciel) utilisé pour faire fonctionner les appareils.

Les modifications de la Loi sur la protection du consommateur visant à promouvoir la durabilité et la réparation devraient donc :

- **Harmoniser les politiques avec l'Union européenne ou les États-Unis afin d'éviter un marché québécois où les exigences de conception de produits seraient uniques.**
Le projet de loi 29 ne devrait pas créer de barrières commerciales en s'écartant des principaux marchés de l'UE et des États-Unis en matière de réparation.
- **Assurer la primauté des réparations sous garantie par les fabricants d'équipement d'origine (FEO).**
- **Reconnaître l'importance des petites entreprises de réparation indépendantes existantes au Québec qui sont la colonne vertébrale de la plupart des réseaux de réparations autorisés** et qui offrent aux consommateurs un accès pratique à des options de réparation fiables, sûres et efficaces, qui, lorsqu'elles sont garanties ou offertes dans le cadre d'un geste de bonne volonté,



Electronics Product Stewardship Canada

sont payées par le fabricant. Les petites entreprises indépendantes formées et autorisées par les fabricants effectuent des réparations dans toute la province.

- **Distinguer les secteurs de l'automobile, des appareils et de l'électronique de consommation.** Le projet de loi assimile l'entretien à la réparation applicable à tous les secteurs visés par l'obligation. L'entretien ne s'applique pas aux produits de consommation électroniques.
- **Prioriser la sécurité des consommateurs, y compris la protection des données et la confidentialité des données,** sachant que toutes les réparations ne peuvent pas être effectuées en toute sécurité et avec succès par les consommateurs eux-mêmes ou par des tiers non autorisés.
- **Autoriser le remplacement de produits défectueux ou de pièces défectueuses par des produits ou pièces remis à neuf.** Cette mesure permettrait de profiter des avantages de la durabilité tout en offrant aux consommateurs une solution plus rapide qui prolonge la durée de vie des produits.
- **Limiter la disponibilité des pièces à celles qui nécessitent le plus souvent des pièces de réparation.** C'est la norme pour éviter le gaspillage environnemental potentiel lié à la construction et à l'accumulation de stocks de pièces qui, en fin de compte, ne seront peut-être jamais utilisées.

MODIFICATIONS PROPOSÉES ET JUSTIFICATION

1. Garanties juridiques – Suppression de l'article 38.1 du projet de loi 29

Nous notons que la plupart des réparations de consommation de produits sous garantie sont déjà couvertes par la garantie prévue par la Loi sur la protection du consommateur (« LPC ») du Québec prévue aux articles 37 et 38. Nous soutenons que les protections offertes aux consommateurs en vertu de l'article 38.1 du projet de loi 29 sont déjà couvertes avec les articles 37 et 38 de la LPC.

Position de RPEC : Suppression de l'article 38.1 du projet de loi 29.

2. Assurer la sécurité et la cybersécurité

La plupart des produits électroniques sont très complexes et renferment des composantes qui peuvent présenter un risque de décharge électrique ou d'incendie si elles sont incorrectement utilisées ou manipulées.

Une manipulation incorrecte de ces composantes peut entraîner un risque de blessures ou de dommages matériels. Certaines réparations électroniques peuvent nécessiter des compétences techniques appropriées dont la plupart des consommateurs ne disposent pas. Un produit incorrectement réparé pourrait compromettre la sécurité des consommateurs, ce qui constitue une conséquence potentielle si le projet de loi n'est pas révisé. Par exemple, de nombreux appareils électroniques sont étanches à l'eau ou imperméables, rendant ainsi le remplacement d'une batterie difficile pour les consommateurs.



Les préoccupations relatives à la protection de la vie privée et à la cybersécurité devraient également être prises en considération. Étant donné qu'il s'agit d'appareils connectés, un accès non autorisé peut entraîner des vulnérabilités en matière de cybersécurité, des risques en matière de confidentialité et de fraude ou la perte de renseignements personnels, financiers ou professionnels sensibles.

Une réparation effectuée par un technicien professionnellement qualifié et utilisant des pièces d'origine est l'option la plus fiable et la plus sûre pour les consommateurs. Des garanties suffisantes devraient être mises en place, en particulier pour les installations de réparation indépendantes de tiers. Si le technicien n'est pas à l'emploi du fabricant ni lié par un contrat avec lui, il devrait être assuré et démontrer qu'il respecte les normes applicables en matière de réparation d'équipement électrique.

3. Importance des petites entreprises indépendantes qui composent les réseaux de réparations de fabricants

La plupart des fabricants ont conclu un partenariat avec des centaines voire des milliers de petites entreprises indépendantes pour offrir aux consommateurs un accès pratique à des options de réparation sécuritaires et efficaces qui sont souvent payées par le fabricant.

Les réseaux autorisés par les fabricants sont optimisés en termes d'efficacité et réduisent au minimum les incidences sur l'environnement. Ils prévoient une collecte et un traitement appropriés des déchets et comprennent souvent des systèmes de logistique des retours et de récupération. Ils fournissent également une rétroaction aux fabricants sur la performance et la qualité des produits menant à l'amélioration de leurs produits.

Les fabricants ont mis en place des procédures de suivi des réparations effectuées dans leurs réseaux assurant la traçabilité des réparations en cas de problèmes ultérieurs. Si des tiers indépendants effectuent désormais des réparations sans obligation de traçabilité, les fabricants ne pourront plus suivre les réparations effectuées ni de déterminer les responsabilités. La traçabilité aide également les compagnies d'assurance si l'incident doit faire l'objet d'une enquête et d'un processus de réclamation.

Si le fabricant offre et paie une réparation sans frais pour le consommateur, il est déraisonnable de laisser le consommateur choisir une option de réparation différente de celle offerte par le fabricant. Étant donné que le fabricant est responsable du coût des réparations, il est raisonnable qu'il s'assure que la réparation est effectuée correctement à un coût raisonnable. Autrement, il est impossible de vérifier que les réparations ont été effectuées et d'éviter la fraude dans le système.

Position de RPEC : Les réparations sous garantie devraient être approuvées à l'avance par les FEO. Projet de loi 29, article 38.5



4. Incidences sur la garantie et la responsabilité en cas d'échec des réparations

Les clients devraient connaître les conséquences potentielles d'une mauvaise réparation s'ils ont contourné les garanties du fabricant.

Dans ces cas, les consommateurs devraient supporter les coûts de réparation futurs résultant d'une mauvaise réparation, car les fabricants ne sauraient être tenus responsables des réparations effectuées par des parties sur lesquelles ils n'ont aucun contrôle ni aucune influence.

Les consommateurs bénéficient de protections supplémentaires depuis que des garanties commerciales, des plans de services étendus et des services couvrant les dommages accidentels ont été introduits dans notre secteur. Ces plans de services sont utilisés de façon concurrentielle entre les fabricants et les tiers, à des fins de prolongation de la période de couverture et de l'étendue, p. ex., les dommages accidentels, le vol, la perte.

Nous estimons que le choix des consommateurs est important. Cependant, de nombreux clients n'accordent pas d'importance à cette tranquillité d'esprit et préfèrent ne pas la payer. L'imposition de garanties plus longues par le biais de la législation risque de freiner la concurrence et d'opprimer le choix des consommateurs tout en augmentant les prix pour tous les consommateurs.

RPEC propose d'apporter les modifications suivantes à l'article 38 :

« **38.4.** Dans le cas d'une réparation qui relève de la garantie prévue à l'article 38 :

- b) sur réception d'une preuve d'achat ou de louage,** 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 **autorisé** et en assume les frais.

Aux fins de la présente section, on entend par "un tiers autorisé" : une personne ayant préalablement été autorisée par le fabricant pour effectuer la réparation du bien.

Aucun commerçant ou fabricant ne peut être tenu responsable de tout dommage ou blessure causée à un bien ou à une personne à la suite d'une réparation effectuée par une personne autre qu'un tiers autorisé. »

5. Le service d'entretien et la réparation de pièces différent, mais les termes sont utilisés de façon interchangeable.

Projet de loi 29, article 39 – le libellé de l'article renvoie à l'entretien des pièces, ainsi qu'à la réparation de pièces. Il s'agit de deux types de services différents.



Position de RPEC : Le projet de loi devrait uniquement renvoyer aux services de réparation et non aux services d'entretien pour les produits de consommation électronique.

6. Protection de la propriété intellectuelle

La législation ne devrait pas obliger les fabricants à communiquer des renseignements ou à donner accès à des composants qui pourraient compromettre leurs droits de propriété intellectuelle protégés par la Loi sur le droit d'auteur.

Le contournement des verrous numériques comporte des risques pour les utilisateurs finaux, dont ceux liés à la sécurité, à la fiabilité, à l'utilisation de pièces contrefaites, à la sécurité de la chaîne d'approvisionnement et à la sécurité des réparateurs.

En outre, nous craignons que l'obligation de fournir des pièces de rechange aux consommateurs n'ait une incidence défavorable sur la sécurité du produit et, par conséquent, ne cause un préjudice aux consommateurs, au produit et à leurs biens. Les fabricants enfreignent ainsi leur obligation de fournir des produits sûrs par application de la *Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation* (la « LCSPC »). Au sens de la LCSPC, les produits comprennent des composantes ou des pièces.

Un produit conçu pour être sûr peut devenir dangereux si le consommateur identifie mal, manipule mal ou installe de manière inappropriée la pièce de rechange ou n'effectue pas la réparation de manière appropriée.

À titre indicatif, voici les dispositions pertinentes de la LCSPC :

« produit de consommation » : Produit – y compris tout composant, partie ou accessoire de celui-ci – dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'un individu l'obtienne en vue d'une utilisation à des fins non commerciales, notamment à des fins domestiques, récréatives ou sportives. Est assimilé à un tel produit son emballage.

« danger pour la santé ou la sécurité humaine » : Risque déraisonnable – existant ou éventuel – qu'un produit de consommation présente au cours ou par suite de son utilisation normale ou prévisible et qui est susceptible de causer la mort d'une personne qui y est exposée ou d'avoir des effets négatifs sur sa santé – notamment en lui causant des blessures –, même si son effet sur l'intégrité physique ou la santé n'est pas immédiat. Est notamment visée toute exposition à un produit de consommation susceptible d'avoir des effets négatifs à long terme sur la santé humaine.



Il est interdit au fabricant ou à l'importateur de fabriquer, d'importer ou de vendre tout produit de consommation, ou d'en faire la publicité, si le produit, selon le cas : a) présente un danger pour la santé ou la sécurité humaine [...].

7. Garantir les pièces de rechange au prix du marché par opposition à un « prix raisonnable ».

Les fabricants font appel à des tiers fournisseurs pour la production de nombreuses pièces de leurs produits. Bon nombre des composantes font l'objet de brevets, et les fabricants doivent les acheter et ne peuvent les produire. L'obligation imposée aux fabricants de rendre toutes les pièces disponibles les obligerait à acheter et à stocker des pièces ou à assumer un risque déraisonnable dans l'éventualité où les pièces ne peuvent pas être achetées pour diverses raisons dont la faillite du fournisseur de pièces, la faillite du fabricant de sous-composants du fournisseur de pièces, l'arrêt de la production des pièces par le fournisseur de pièces, le retard de fabrication de pièces en raison de problèmes logistiques, le manque de ressources (p. ex. pénurie de semi-conducteurs) ou une pandémie.

L'obligation imposée aux fabricants d'acheter et de stocker une grande quantité de pièces de rechange et de les expédier à de nombreux réparateurs potentiels, juste au cas où des pièces pourraient être utilisées pour la réparation constitue du gaspillage et un coût environnemental. De nombreux biens comportent des milliers de pièces dans le produit assemblé. Les coûts de fabrication de pièces de rechange et de distribution de celles-ci dans un réseau de réparateurs dispersés dans toute la province augmenteront les coûts et les déchets inutiles, car la plupart de ces pièces ne seront jamais utilisées. Le stockage des pièces devrait être basé sur le taux de bris de ladite pièce et la demande pour celle-ci. Les fabricants devraient être libres d'utiliser des algorithmes basés sur des données réelles pour s'assurer que les bonnes pièces sont toujours en stock.

Le libellé actuel laisse le consommateur décider du prix raisonnable d'une pièce de remplacement. Les consommateurs ne sont pas en mesure de fixer le prix des pièces de rechange puisqu'ils ne connaissent pas la chaîne d'approvisionnement, des coûts, notamment de fabrication, qui ont une incidence sur le prix. En outre, le fait de laisser aux consommateurs la latitude de décider du prix est un exercice subjectif qui entraînerait une grande incertitude parmi les fabricants, car la tolérance au prix de chaque consommateur varie grandement. À cet égard, nous estimons que le prix des pièces de rechange devrait être déterminé en fonction des facteurs qui ont une incidence réelle sur le prix.

Il n'est pas possible de déterminer le prix raisonnable d'une pièce ou d'un composant sans connaître son coût pour chaque fabricant. Il serait impossible de fixer le prix d'une pièce ou d'un composant par voie législative, car les forces du marché exerceront constamment une influence sur son prix de fabrication ou d'acquisition par le fabricant – comme l'a confirmé la période récente de forte inflation. Selon nous, l'objectif du projet de loi n'est pas d'obliger les fabricants à vendre des biens à perte.



Position de RPEC : La détermination du prix « raisonnable » relève d'un mécanisme de marché.

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 **considéré raisonnable s'il reflète le prix du marché d'un produit ou d'un outil similaire, compte tenu de sa nature et de sa qualité.**

8. Remplacement plutôt que réparation

La solution la plus efficace pour un produit défectueux dépend du contrat, du prix, de l'usage et du produit lui-même. La réparation n'est pas toujours la meilleure option. Le remplacement par un produit nouveau ou remis à neuf pourrait être plus approprié.

Il y a des cas, par exemple, où la réparation est techniquement possible, mais où le remplacement offre une meilleure solution en termes de rapidité, de logistique, de coûts, d'expérience client et même de durabilité. Dans ces cas-là, les fabricants et les vendeurs devraient avoir la possibilité de proposer un remplacement au lieu d'une réparation. Cela devrait inclure la possibilité de remplacer les produits défectueux par des produits remis à neuf.

Position de RPEC : Les libellés des articles 39.5 et 39.6 devraient prévoir la fourniture au consommateur d'une pièce réusinée à titre de remplacement.

9. Pénalités et sanctions administratives

Le projet de loi 29 exige que les tribunaux tiennent compte de nouveaux critères pour fixer le montant des sanctions administratives pécuniaires et crée une nouvelle catégorie de sanctions administratives.

Le projet de loi ne précise pas exactement quelles violations donneraient lieu à des sanctions administratives et laisse la place à la réglementation future à cet égard.

Position de RPEC : Les sanctions administratives relèvent normalement de la compétence de la législation sur l'environnement et non de la législation sur les consommateurs. Nous demandons la suppression de cet article. De plus, les consommateurs bénéficient déjà des recours prévus aux articles 37 et 272 de la LPC.



10. Interopérabilité – Chargeur commun.

Position de RPEC : Cette politique a déjà été mise en œuvre et peut être supprimée du projet de loi.

La section 32 – Concernant l’interopérabilité et l’établissement de normes de fabrication, nous recommandons l’utilisation du libellé de l’UE sur la norme de la CEI relative au port USB Type-C comme référence.

UE/2022/2380

Il est techniquement possible de définir l’USB Type-C en tant que connecteur femelle universel pour la recharge des catégories ou classes pertinentes d’équipements radioélectriques, notamment parce que celles-ci sont déjà capables d’intégrer un tel connecteur. La technologie de l’USB Type-C, qui est utilisée dans le monde entier, a été adoptée au niveau des instances internationales de normalisation et a été transposée dans le système européen par le Comité européen de normalisation électrotechnique (Cenelec) dans le cadre de la norme européenne EN IEC 62680-1-3:2021 « Interfaces de bus universel en série pour les données et l’alimentation électrique – Partie 1-3: Composants communs – Spécification des câbles et connecteurs USB Type-C® ».

L’entrée en vigueur de la norme dans l’Union européenne est fixée à décembre 2024 pour les téléphones cellulaires et avril 2026 pour les ordinateurs portables.

11. Durée de vie des produits, difficulté d’établir la durabilité des produits.

Bien que les consommateurs aient l’impression que la durée de vie des produits diminue, il n’est pas facile d’en établir leur durée de vie.

L’introduction de nouveaux produits reflète les meilleurs efforts de notre secteur pour suivre le rythme des attentes et des préférences des consommateurs. La vitesse à laquelle elle se produit reflète le marché très concurrentiel dans lequel nous exerçons nos activités, les attentes croissantes des consommateurs et la rapidité des améliorations technologiques ainsi que l’évolution constante des règlements gouvernementaux qui exigent des changements, notamment de nouvelles exigences en matière de normes d’efficacité énergétique ou la réglementation des restrictions sur l’utilisation de composés et de produits chimiques.

De plus, la législation devrait reconnaître la différence entre la durée de vie prévue d’un produit et la durée de vie prévue avant qu’il ne soit raisonnable de s’attendre à ce qu’un produit nécessite des réparations.



Les fabricants ne devraient pas être responsables des réparations nécessaires en raison de l'usure ou des types de défaillances qui peuvent se produire par nature en raison de l'âge d'un produit. Par exemple, la durée de vie utile d'un téléviseur dépend du nombre d'heures de fonctionnement du téléviseur. Pour cette raison, les téléviseurs exposés dans les commerces ne constituent pas les mêmes produits que ceux vendus aux particuliers. Le fabricant ne devrait pas être tenu de remplacer un téléviseur qui tombe, par nature, en panne par suite d'une utilisation importante en termes d'heures de fonctionnement, mais dont l'âge n'a pas atteint l'espérance de vie en termes d'années de fonctionnement.

12. Obsolescence

L'innovation continue et l'utilisation de nouvelles technologies procurent aux consommateurs des appareils améliorés tout en réduisant la quantité globale de déchets électroniques générés – dans l'environnement actuel de réparation de produits.

Lorsque l'utilisation d'un produit par un consommateur prend fin, la durée de vie du produit se poursuit souvent, soit par sa réutilisation, la réutilisation de ses composants ou la réutilisation de ses matériaux.

La mise en marché de technologies supérieures et l'achat de produits plus innovants ne rendent pas les produits antérieurs sans valeur. Les produits, même lorsqu'ils ne sont plus d'actualité, font toujours partie d'une gestion précieuse du cycle de vie.

Il est impossible de réglementer sans freiner l'innovation.

Article 227.0.4 de la partie 14 du projet de loi 29 : *L'obsolescence d'un bien est programmée lorsqu'il fait l'objet d'une technique visant à réduire sa durée normale de fonctionnement.*

Position de RPEC : L'obsolescence devrait être clairement interprétée de manière à exclure les cas où un produit devient obsolète ou perd sa fonctionnalité par suite de circonstances dont le fabricant n'est pas responsable. Par exemple, si une application tierce sur un téléviseur cesse de fonctionner en raison de changements apportés par le fournisseur de l'application tierce indépendant du fabricant du téléviseur, ce cas ne devrait pas être considéré comme de l'obsolescence programmée.