

À l'attention des membres de la Commission de l'économie et du travail

Mme Nathalie Belhumeur,
Secrétaire, Commission de l'économie et du travail
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
3^e étage
Québec (Qc) G1A 1A3

Objet : *Projet de loi 29 - Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*

Madame,

Nous vous écrivons lien avec le projet de loi 29 mentionné en objet, afin de vous faire part des préoccupations du Groupe Cantrex et de dizaines de détaillants indépendants que nous desservons au Québec. Vous trouverez la liste ces détaillants sous la signature du soussigné.

Le Groupe Cantrex dessert un grand nombre de détaillants indépendants d'électroménagers situés partout au Québec. Il soutient ces détaillants en leur offrant un accès à des meilleures conditions d'approvisionnement et à des services de soutien à leurs opérations et de marketing. Il aide ainsi les détaillants du Québec à demeurer compétitifs et à continuer de faire croître leur entreprise familiale. Ces détaillants indépendants emploient de nombreuses personnes au Québec et contribuent de manière significative à l'économie québécoise.

S'il est adopté dans sa forme actuelle, ce projet de loi aura un impact important sur les détaillants que nous desservons et incidemment, sur notre organisation, de même que sur la plupart des commerçants et des manufacturiers qui font affaire au Québec. Il augmentera considérablement les coûts et les risques associés aux activités de vente au détail au Québec et nous sommes convaincus qu'il entraînera à la fois des hausses de prix pour les consommateurs et des pertes financières pour les commerçants et les fabricants.

Tel que rédigé, il risque également d'avoir pour conséquence que certains biens cessent d'être offerts au Québec, et ce, en raison des coûts liés à la conformité à ses mesures et à la crainte de risques de litiges chez des manufacturiers et détaillants.

Soulignons que le projet de loi introduit de nombreux concepts juridiques totalement nouveaux, qui sont soit non définis ou très vaguement définis. Ce manque de précision créera de l'incertitude et des risques de litiges indus, y compris pour les commerçants et les fabricants qui tenteront de se conformer aux nouvelles exigences. Nous ne croyons pas que le besoin d'adopter des règles flexibles et pérennes soit un argument valable pour justifier l'adoption de règles aussi vagues et floues, surtout au sein d'une loi comme la *Loi sur la protection du consommateur*. Rappelons qu'une violation à la *Loi sur la protection du consommateur*, y compris lorsqu'elle est commise de bonne foi, par exemple en raison d'une interprétation erronée de la loi, peut entraîner des amendes et des litiges, y compris des actions collectives, menant à des pertes financières importantes. Pour ces raisons, il est primordial d'adopter des

règles claires et précises et dont l'interprétation fera consensus, et ce, contrairement à ce que ce projet de loi prévoit actuellement à plusieurs égards.

Pour vous aider à comprendre certaines de nos préoccupations, nous avons joint une annexe qui en énumère quelques-unes. La liste qui se trouve en annexe se veut non exhaustive.

Vous constaterez, en consultant l'annexe, que ce projet de loi soulève des questions sérieuses et légitimes et que nos préoccupations sont réelles et justifiées.

Il est impératif que différents joueurs de l'industrie du commerce de détail, y compris les manufacturiers qui la supportent, soient consultés au sujet de ce projet de loi, et ce, afin que les difficultés qu'il entraînera pour les commerçants et manufacturiers du Québec soient bien comprises en amont.

Recevez, Madame, nos salutations distinguées



John Garey

Vice-Président, Électroménagers

Groupe Cantrex Nationwide inc. (Groupe Cantrex)

**De la part du Groupe Cantrex et des détaillants
mentionnés dans le tableau ci-dessous**

Accent Baie-Comeau (Ameublement Raymond)	Accent Ste-Marie (Meubles Duboisé)	DUBOIS MEUBLES ENR.	MAGASIN L.J. PETTIGREW
Accent Gaspé (Maison Confort)	Accent Thetford Mines (Meubles T.M.)	MEUBLES E. TREMBLAY	BERTHELOT ENTERPRISE ELECTRIQUE
Accent Matane (Ameublement Bouffard)	Accent Trois-Rivières (Ameublements Trifluviens)	MEUBLES TARDIF ENR.	AMEUBLEMENT RIQUIER
Accent Montmagny (Mobilier RS Caron)	Accent Victoriaville (Ameublement Larochelle)	MEUBLES YVAN PICHE	AMEUBLEMENTS TETREault INC.
Accent New Richmond (Meubles Gustave Leblanc)	MEUBLES SERVANT	MEUBLES ASSELS	Meubles Distinction Stanley
Accent Sayabec (Meubles Léo Tremblay)	MEUBLES ROUSSEAU	Avivia Modilier Decor	AMEUBLEMENT A. DENIS ET FILS LTEE
Accent St-Anselme (Ameublement P.A. Morin)	LES AMEUBLEMENTS GUY MALO	T.V. GAUTHIER ENR.	LEMAY ELECTRO-MENAGERS
Accent St-Jacques (Ameublement Migué)	AMEUBLEMENT BARBEAU & GARCEAU	ROCH DUMOUCHEL	L'Univers du Meuble
Accent St-Marc-des-Carières (Meubles Paré)	MEUBLES J. DUMONT	MOBILIER BELAND	Meubles JPG
			L'UNIVERS DU MEUBLE

Annexe

Résumé des mesures proposées dans le projet de loi 29 Liste non exhaustive	Résumé des préoccupations Liste non exhaustive
<p>Nouvelle garantie « bon fonctionnement »</p> <p>S'appliquera aux marchandises suivantes : un réfrigérateur, un congélateur, un lave-vaisselle, une machine à laver, un sèche-linge, un téléviseur, un ordinateur de bureau, un ordinateur portable, un tampon électronique, un téléphone cellulaire, une console de jeu vidéo, un climatiseur et une pompe à chaleur.</p> <p>Il s'agit essentiellement d'une garantie que l'article fonctionnera pendant une durée déterminée.</p> <p>Cette garantie couvre toutes les pièces et la main-d'œuvre.</p> <p>Toutefois, elle ne s'appliquera pas aux pièces et aux réparations pour les fins de l'entretien usuel des biens.</p> <p>Tous les frais de transport liés à la mise en œuvre de cette garantie seront entièrement aux frais du commerçant et fabricant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sa durée est inconnue à l'heure actuelle, ce qui rend son coût impossible à déterminer pour les commerçants. - Comme la durée sera déterminée par règlement, n'importe quel gouvernement pourra la modifier sans passer par l'Assemblée Nationale, et ce, en aussi peu de temps que 45 jours. - La gamme des produits couverts par cette garantie peut être étendue, par voie réglementaire, ce qui crée de l'incertitude quant à son étendue future. - La garantie s'accompagnera d'exigences d'information obligatoire imposée aux commerçants et aux fabricants. Ces exigences engendreront des coûts de conformité considérables. Des informations au sujet de la garantie devront notamment être affichées en magasin et en ligne, de manière aussi importante que le prix des biens. Des informations devront également être mentionnées dans la documentation des fabricants et dans les avertissements relatifs aux garanties prolongées. Cela entraînera des coûts importants pour les commerçants et les fabricants et compte tenu de la complexité des chaînes d'approvisionnement mondiales, rendra la conformité très difficile. - Le projet de loi inclut des dédoublements entre l'information que devra divulguer les fabricants et commerçants au sujet de la garantie de « bon fonctionnement ». Nous doutons de la valeur ajoutée de ces dédoublements. - La durée de la garantie commence à la livraison des marchandises, et non à la date de vente et sans égard à la date de fabrication. - La garantie pourra s'appliquer même lorsque

Résumé des mesures proposées dans le projet de loi 29 Liste non exhaustive	Résumé des préoccupations Liste non exhaustive
	<p>les consommateurs ne suivent pas les instructions du fabricant.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les réparations pourront être effectuées par des personnes non autorisées. - Tous les frais de transport seront aux frais des commerçants et fabricants, ce sera couteux. - Il sera impossible de renoncer à cette garantie, dont tout acheteur ultérieur profitera. - La garantie s'appliquera dès que le projet de loi 29 sera adopté, sous réserve de l'adoption d'un règlement pour en déterminer la durée.

Résumé des mesures proposées dans le projet de loi 29 Liste non exhaustive	Résumé des préoccupations Liste non exhaustive
<p>Réparations, pièces et accès aux informations nécessaires pour entretenir ou réparer les marchandises (pour les marchandises nécessitant un entretien)</p> <p>Les marchandises qui nécessitent un entretien devront être réparables à l'aide d'outils couramment disponibles.</p> <p>En outre, les informations nécessaires à l'entretien ou à la réparation des marchandises, y compris, le cas échéant, tout logiciel de diagnostic et ses mises à jour, devront être mises à disposition pendant une période raisonnable après la conclusion du contrat.</p> <p>Les réparations, les pièces et l'accès à l'information devront être offerts pendant une période raisonnable, à un prix raisonnable. Un prix raisonnable est un prix qui ne décourage pas le consommateur d'y avoir accès.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) La notion d'« outil couramment disponible » n'est pas claire. Cela peut signifier que ces outils devront être mis à la disposition du public, et pas aux réparateurs agréés. Or, la réparation de certains biens comporte des risques, non seulement pour le bon fonctionnement du bien lui-même, mais aussi pour les consommateurs et devrait donc être confiée à un personnel qualifié. 2) Cette obligation ne peut être levée qu'en informant les consommateurs par écrit de la renonciation, ce qui doit être fait avant la conclusion du contrat. Il sera impraticable d'utiliser cette possibilité pour de nombreux commerçants (et sa mise en œuvre sera à tout événement coûteux, tant pour le commerce en ligne qu'en magasin). 3) L'expression « délai raisonnable » n'est pas claire et est susceptible d'entraîner des litiges. 4) Les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation des marchandises devront être mis à la disposition du public et, non seulement des réparateurs agréés. 5) Le gouvernement aura le pouvoir d'imposer une période pendant laquelle certaines pièces de rechange et certains renseignements devront rester accessibles. Cette durée est inconnue à l'heure actuelle, ce qui rend difficile d'évaluer les coûts de conformité. 6) La notion de « prix raisonnable » est très vague et subjective (alors que de toute manière, la loi interdit déjà les prix lésionnaires). Elle donnera sûrement lieu à des litiges. Le gouvernement a également le pouvoir d'établir, par voie de règlement, des situations où le prix sera réputé décourager le consommateur, mais ne peut pas établir des circonstances où le prix sera réputé raisonnable.

Résumé des mesures proposées dans le projet de loi 29 Liste non exhaustive	Résumé des préoccupations Liste non exhaustive
<p>Recours civils liés à l'obligation de rendre disponibles les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements nécessaires à la réparation</p> <p>Lorsqu'un commerçant ou un fabricant ne fournit pas de pièces de rechange, de services de réparation ou de renseignements pour la réparation de biens dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat, le consommateur pourra exiger du commerçant ou au fabricant qu'il répare les biens. Le commerçant ou le fabricant aura alors l'obligation d'informer par écrit le consommateur, dans les 10 jours suivant la réception de cette demande, du délai dans lequel il a l'intention d'effectuer les réparations.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Le défaut pour le commerçant ou le fabricant de répondre dans les 10 jours à la demande de réparation du consommateur aura des conséquences excessives et inéquitables pour les commerçants et fabricants, en leur imposant de rembourser le prix du bien (sans tenir compte de la dépréciation de la valeur du bien) ou de remplacer le bien. 2) De plus, le consommateur, sur réception de la proposition de réparation du fabricant ou du commerçant, aura le droit d'accepter ou de rejeter celle-ci, même si la proposition de réparation est conforme à la loi. 3) Si le consommateur accepte la proposition et que le commerçant ou le fabricant ne procède pas aux réparations dans le délai indiqué, le commerçant ou le fabricant devra remplacer les biens du consommateur ou en rembourser le prix d'achat, sans tenir compte de l'amortissement. 4) Cette nouvelle obligation entraînera des coûts importants pour les commerçants et alourdira leur fardeau administratif et opérationnel actuel. 5) Il n'est pas clair si le droit du consommateur de se faire rembourser le prix du bien ou de le faire remplacer sera applicable même lorsque le défaut concerne l'accès aux renseignements liés à la réparation.

Résumé des mesures proposées dans le projet de loi 29 Liste non exhaustive	Résumé des préoccupations Liste non exhaustive
<p>Interdiction d'utiliser « une technique qui a pour effet de rendre plus difficile l'entretien ou la réparation des biens pour le consommateur ou son mandataire »</p> <p>Une telle technique comprend l'utilisation par le fabricant d'une automobile d'une technique qui a pour effet de rendre plus difficile pour le propriétaire de l'automobile ou le locataire à long terme, ou leur mandataire, l'accès aux données de l'automobile à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Cette obligation, formulée de façon très large et très vague, s'appliquera à tous les commerçants et fabricants, peu importe le type de marchandises. Les règlements pourront nuancer ou compléter cette interdiction, ce qui crée de l'incertitude sur sa portée ultime. 2) Comme le projet de loi 29 n'exige pas que la « technique » ait pour seul effet de rendre plus difficile l'entretien ou la réparation des biens par le consommateur ou son mandataire, cela signifie que certaines décisions légitimes de conception ou d'ingénierie risquent de tomber sous le coup de cette interdiction. 3) Il sera très difficile pour les fabricants de déterminer s'ils se conforment à l'obligation et ils se retrouveront indûment dans une position vulnérable à des litiges indus.
<p>Garanties supplémentaires (« garanties prolongées »)</p> <p>Le projet de loi prévoit de donner aux consommateurs le droit d'annuler un contrat comportant une garantie prolongée dans les 10 jours.</p> <p>Ce délai sera porté à un an si le commerçant ne fournit pas certaines informations au consommateur, dont certaines de ces informations doivent être fournies oralement.</p> <p>Ce droit ne s'appliquera pas lorsque la garantie prolongée est émise par un assureur.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ces changements créeront de nouveaux risques importants pour les commerçants. 2) Le droit d'annuler après un an est susceptible d'entraîner des litiges et des risques importants. Plusieurs commerçants risquent de cesser d'offrir ces garanties. Cela pourrait avoir pour effet d'augmenter le prix de certains biens pour lesquels les consommateurs se procurent le plus souvent des garanties prolongées. 3) Pour les garanties prolongées d'une durée d'un an, cela pourrait inciter des consommateurs à annuler juste avant l'échéance de la période d'un an, et ce, afin d'être remboursés pour le coût de leur garantie. Ils auront ainsi bénéficié d'une garantie « gratuite », d'un an. 4) La rédaction du projet de loi n'est pas claire et peut donner l'impression que c'est non seulement le contrat de garantie prolongée, mais également tout contrat auquel il est lié, qui pourrait être annulé par le consommateur. Cela nous apparaît déraisonnable.

Résumé des mesures proposées dans le projet de loi 29 Liste non exhaustive	Résumé des préoccupations Liste non exhaustive
<p>Nouveaux mécanismes de mise en œuvre de la <i>Loi sur la protection du consommateur</i></p> <p>L'Office de la protection du consommateur aura le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires, qui sont des amendes pouvant être imposées unilatéralement par le président de l'Office. Les amendes augmenteront également avec le projet de loi 29.</p>	<p>Ce changement, même limité, augmentera les risques liés à une violation de la Loi sur la protection du consommateur. Soulignons que les risques liés à une violation de la Loi sur la protection du consommateur du Québec sont souvent considérés comme étant les plus élevés parmi les provinces et territoires canadiens, et ce, en comparaison des autres lois de protection du consommateur en vigueur au Canada. Cela s'explique notamment par les recours civils importants et des risques d'action collective qui en découlent, ainsi que des risques d'amendes.</p>