



**Membres**

BMW • Honda • Hyundai • Jaguar Land Rover • Kia • Maserati • Mazda  
Mercedes-Benz • Mitsubishi • Nissan • Porsche • Subaru • Toyota  
Volkswagen • Volvo

**Associés**

Denso • Ferrari • Hino • Isuzu • McLaren • Ruff • SXM CVS • VinFast

Le 13 septembre 2023

CET - 017M

C. P. PL 29

**Loi protégeant les consommateurs  
contre l'obsolescence programmée**

Madame Nathalie Belhumeur, Secrétaire  
Commission de l'économie et du travail  
Édifice Pamphile-Le May  
1035, rue des Parlementaires  
3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1A 1A3

**Sujet : Projet de loi n° 29 protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens**

Madame la Secrétaire,

Au nom des 15 membres de Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada (CMAC), comptant plus de 500 concessionnaires au Québec employant des milliers de Québécois, nous souhaitons soumettre nos commentaires sur le projet de loi n° 29 amendant la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1).

CMAC appuie les visées du gouvernement du Québec d'assurer aux Québécois des produits de qualité qui peuvent performer sur de nombreuses années. À preuve, l'âge moyen des véhicules légers circulant sur les routes canadiennes augmente d'année en année pour atteindre plus de 10 ans aujourd'hui selon les données de Statistiques Canada<sup>i</sup>. Notre industrie finance également un programme d'arbitrage gratuit pour les consommateurs québécois et canadiens, le PAVAC (Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada), qui leur permet de faire une demande de rachat de leur véhicule s'ils croient celui-ci irréparable, sans avoir recours aux tribunaux, et sans frais ou avocat. Le PAVAC a été entériné par plusieurs organismes de protections du consommateur au pays, y compris l'Office de la protection du consommateur du Québec, qui siège à son conseil d'administration..

CMAC reconnaît également l'importance d'offrir l'information nécessaire aux réparateurs de véhicules, autant à ses concessionnaires qu'aux établissements indépendants. En ce sens, l'industrie a mis sur pied au Canada le CASIS (Canadian Automotive Service Information Standard), offrant une plateforme d'échange d'information d'entretien et de réparation de véhicules automobiles. Cette initiative fonctionne avec succès depuis 2009.

Cela dit, nous croyons que le projet de loi du gouvernement introduit de la complexité au cadre des solutions déjà offertes pour remplir ses visées. Il contribue également à alourdir la charge des tribunaux en invitant davantage de consommateurs à opter pour un recours judiciaire risquant d'engorger encore plus un système qui l'est déjà significativement. Un recours devant le PAVAC, déjà gratuit pour le consommateur, n'impliquant pas d'avocat et se déroulant près de chez lui, est résolu en moyenne à l'intérieur de 120 jours. À titre d'exemple, avant même d'être entendu par un juge des petites créances, il faut attendre en moyenne 712 jours<sup>ii</sup>. Ainsi, nous sommes d'avis que cette

proposition ne soutient pas les visées du Plan d'action gouvernemental en matière d'allégement réglementaire et administratif 2020-2025 de simplifier la vie aux entreprises québécoises en évitant les doublons gouvernementaux. Par conséquent, **CMAC suggère de canaliser les recours qui s'y qualifient<sup>iii</sup> vers le PAVAC**, qui offre des recours similaires à l'article 53.1 proposé, y compris le rachat du véhicule par le manufacturier<sup>iv</sup>.

Nous estimons également que le projet de loi laisse encore beaucoup à l'interprétation dans son ensemble, notamment en faisant peu de différence en matière d'exigences visant un grille-pain ou une lessiveuse à linge et une automobile, cette dernière peut facilement valoir beaucoup plus et comporter des éléments plus complexes requis par législation pour assurer la sécurité du public ou la diminution de son impact environnemental. Un véhicule moderne peut être composé de plus de 3 000 pièces différentes.

À l'article 39, l'exigence par le législateur qu'un véhicule puisse être réparé par un consommateur utilisant des outils usuels n'est pas réaliste et est dangereuse pour le public, ne serait-ce que pour la personne non qualifiée qui tente de réparer la batterie haute tension d'un véhicule électrique pouvant s'électrocuter et entraîner des blessures graves, voire mortelles. L'usage d'outils spéciaux par nos concessionnaires sert généralement à réparer ou entretenir des systèmes complexes, à protéger le technicien contre les blessures durant une réparation, ou simplement à effectuer une réparation tout en évitant d'endommager le véhicule. Si la réparation nécessite des outils spéciaux, ceux-ci sont généralement disponibles pour prêt chez un détaillant autorisé de la marque de véhicule représenté. De plus, toujours dans l'intérêt public et par soucis de sécurité, nous privilégions limiter l'accès aux données du véhicule pour éviter autant que possible leur usage à des fins non justifiables. Par exemple, les manufacturiers automobiles investissent des sommes et des efforts considérables pour prévenir les vols de voitures. Malgré tout, au Canada, un véhicule est volé chaque 6 minutes en moyenne, 90% de ces vols ayant lieu au Québec et en Ontario. Rendre les technologies plus accessibles à tous permettra aux malfaiteurs de plus facilement déjouer les nouvelles méthodes constamment mises de l'avant par les constructeurs pour enrayer les vols de voitures. Ouvrir aussi grandement les données du véhicule revient à en offrir les clés aux criminels. Plus généralement, un encadrement de cet accès permettrait également de respecter la protection des renseignements personnels. **CMAC suggère donc de limiter le transfert de données de réparation du véhicule à travers CASIS** (au lieu de l'ouverture plus grande suggérée en 39,4), présumant que les utilisateurs inscrits sur CASIS sont qualifiés et légitimés par leur client à entreprendre les réparations pour lesquelles ils cherchent l'information et les outils.

Au niveau des mesures de la loi entourant les délais de réparation, et surtout en ce qui a trait aux exigences de déclarer à l'avance quels seront ces délais (articles 39.5, 39.6 et 39.7), nous croyons que ces mesures ne sont pas toujours possibles à rencontrer et risquent d'entraîner des coûts importants pour nos concessionnaires automobiles au Québec. Du fait de la nature même des chaînes d'approvisionnement qui alimente nos concessionnaires en pièces de rechange, il est parfois impossible d'estimer le délai de livraison avec le degré de certitude requis dans le projet de loi. Les manufacturiers automobiles ont des chaînes d'approvisionnement intégrées qui couvrent plusieurs pays. Comme on a vu lors de la pandémie de Covid-19, celles-ci ont connu un impact important qui se fait toujours sentir à nos jours pour certaines composantes. Cela dit, il a toujours été extrêmement important pour nos membres de fournir un service aussi rapide que possible dans une approche de satisfaction de la clientèle, terme que nous appliquons au sens large ici, puisque les concessionnaires du Québec sont aussi clients de nos manufacturiers membres et subissent des

conséquences financières lorsque survient un retard de livraison de pièces de rechange. Considérant au niveau de compétence et à l'engagement envers la qualité de nos concessionnaires au Québec, en plus du fait que le manufacturier offre un réseau élargi de points de service autorisés, nous sommes aussi opposés à la mesure décrite en l'article 39.7 qui permet de confier, dans certains cas, la réparation à une tierce partie aux frais du manufacturier. Une tierce partie sachant que c'est le manufacturier qui sera responsable de la facture sans droit de regard sera tentée de fixer un prix qui serait déraisonnable s'il était exigé au consommateur, et ne reflétant pas ses coûts réels. De plus, nos manufacturiers membres, comme tous les manufacturiers visés par cette mesure, ont de très fortes réserves pour assumer la responsabilité et les risques d'une réparation qui n'est pas réalisée par un de leurs concessionnaires dûment qualifié. **CMAC suggère des assouplissements aux mesures au sujet des échéanciers pour prendre en compte les défis réels existant pour ses membres.**

Il est important de comprendre que nos concessionnaires du Québec ont à remplir des normes de performance en tant que franchisés, y compris lorsqu'il s'agit de la qualité des réparations ou de leur rapidité. De ce fait, les manufacturiers et concessionnaires investissent de façon significative en formation pour leurs techniciens. Les normes en matière d'installations concessionnaires mandatent également un espace suffisant d'entreposage de pièces de rechange pour assurer des délais de réparations courts à la hauteur des attentes de leurs clients, normes établies à partir de statistiques colligées sur plusieurs années pour comprendre et satisfaire les besoins en entretien de ses clients. Tenant compte que des installations concessionnaires requièrent plusieurs millions de dollars à construire ou rénover, et considérant les délais occasionnés dans l'industrie de la construction elle aussi aux proies des difficultés d'approvisionnement et de manque de main-d'œuvre, une telle mesure pourrait entraîner des coûts de plusieurs millions aux concessionnaires automobiles québécois en plus de retarder l'octroi de certains services.

De même, l'introduction d'une mesure où le consommateur peut déterminer le « coût raisonnable » d'une pièce de rechange n'est pas réaliste d'un simple point de vue commercial. Dans un contexte où il y a beaucoup de compétition comme c'est le cas dans l'automobile, les prix des véhicules, comme les pièces de rechange pour ceux-ci ou pour les services d'un technicien, s'ajustent en fonction de ce qui est raisonnable d'attendre en comparaison avec les autres acteurs sur le marché. Nos membres comprennent très bien le besoin d'assurer l'accès aux services d'entretien et de réparation au plus grand nombre, et ces préoccupations ont toujours été au cœur de nos pratiques commerciales et continueront de l'être. **CMAC suggère que le deuxième alinéa de l'article 39.3 soit abrogé en faveur d'une évaluation objective qui tient compte des circonstances et du climat compétitif de notre industrie au Québec.**

En conclusion, **CMAC suggère la mise en place d'un comité consultatif regroupant des représentants de groupes de consommateurs et de l'industrie automobile et manufacturière pour élaborer la réglementation qui encadrera les mesures du projet de loi n° 29.** CMAC et ses membres sont motivés à participer à une consultation pour faire en sorte que le projet de loi n° 29 en soit un qui bénéficie non seulement le consommateur québécois, mais l'écosystème commercial et industriel complet du Québec où tous les acteurs peuvent tirer avantage d'une politique mettant les principes de l'économie circulaire de l'avant, réduisant les déchets et le gaspillage de ressources naturelles, et invitant le consommateur à faire des choix sensés au niveau environnemental, options que nos membres sont engagés à fournir maintenant et pour les années à venir.

Je vous prie d'agréer, Madame la Secrétaire, l'expression de ma considération respectueuse,



Patrice Maltais  
Directeur, Parties prenantes et affaires québécoises  
Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada

---

<sup>i</sup> <https://www.carnationcanada.com/blog/average-age-cars-canada/>

<sup>ii</sup> <https://www.tvanouvelles.ca/2023/10/01/les-delais-continuent-de-sallonger-aux-petites-creances>

<sup>iii</sup> Article 4 de la convention d'arbitrage du PAVAC.

[https://camvap.ca/resources/Documents/2023/June\\_2023\\_Agreement\\_for\\_Arbitration\\_convention\\_d\\_arbitrage.pdf](https://camvap.ca/resources/Documents/2023/June_2023_Agreement_for_Arbitration_convention_d_arbitrage.pdf)

<sup>iv</sup> Article 6 de la convention d'arbitrage du PAVAC