



**MÉMOIRE
DE LA
COALITION DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS
DU QUÉBEC
SUR LE PROJET DE LOI 29**

**Observations soumises à la Commission de l'économie et du travail
Lors de consultations particulières de septembre 2023**

5 septembre 2023

© Coalition des associations de consommateurs du Québec

Tél. : (514) 521-7081

Tél. : (581) 982-4428

Courriel: direction@cacq.ca

Site web: <https://defensesdesconsommateurs.org/>

Le contenu de ce mémoire ne peut faire l'objet d'une reproduction à des fins commerciales. Toute autre utilisation est encouragée, à condition d'en citer la source.

Contributions

RÉDACTION

Frédéric Boudreault, Coordonnateur de l'Association pour la Protection des Intérêts des Consommateurs de la Côte-Nord (APIC Côte-Nord)

Dominic Palladini, Responsable à la mobilisation, Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

RÉVISION

Elaine Guilbault, Directrice générale de l'ACEF de la Péninsule

Laurence Marget, Directrice générale, Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

MEMBRES DU CHANTIER CONSOMMATION / CONSOMMATION RESPONSABLE ET DURABLE DE LA CACQ

Marie-Eve Desnoyers, Coordonnatrice de l'ACEF des Bois-Francs

Elaine Guilbault, Directrice générale de l'ACEF de la Péninsule

Jacinthe Nantel, Intervenante de l'ACEF des Basses-Laurentides

Marie-France Imbeault, Coordonnatrice de l'APIC Haute-Côte-Nord

Linda Lalancette, Intervenante en consommation du Service Budgétaire Saint-Félicien

Chantale Lapointe, Directrice générale de l'ACEF Rimouski-Neigette et Mitis

Frédéric Boudreault, Coordonnateur de l'APIC Côte-Nord

APPUI

Ce mémoire est appuyé par la Fondation David Suzuki



Table des matières

PRÉSENTATION DE LA CACQ	4
INTRODUCTION	5
OBJECTIF GLOBAL	6
AU PRÉALABLE	6
Règlement d'application :	6
Bon fonctionnement, réparabilité et durabilité :	7
Ressources de l'Office de la protection du consommateur (OPC) :	8
Les consommateurs et la connaissance de leurs droits :	8
Et le « véhicule gravement défectueux » :	9
PROPOSITIONS PRÉALABLES DE LA CACQ	9
PROPOSITIONS VISANT À BONIFIER LE PROJET DE LOI	10
Tableau synthèse :	10
PROPOSITIONS VISANT À BONIFIER LE PROJET DE LOI	13
MOYEN 1 : GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT	13
Article 38.1 et suivants	13
Catégories de produits proposés	13
Article 38.1, 2e alinéa	15
Article 38.3	16
RÉSUMÉ des PROPOSITIONS de la CACQ concernant le BON FONCTIONNEMENT	18
MOYEN 2 : UN INDICE DE DURABILITÉ À L'AVANT-GARDE	19
RÉSUMÉ des PROPOSITIONS de la CACQ concernant un INDICE DE DURABILITÉ	20
MOYEN 3 : ACCÈS À LA RÉPARATION ET À L'AUTORÉPARATION	20
Freins à la réparation	21
RÉSUMÉ des PROPOSITIONS de la CACQ concernant la RÉPARABILITÉ	23
MOYEN 4 : OBSOLESCENCE, DÉFINITIONS ET TYPES	23
Autres types d'obsolescence	24
RÉSUMÉ des PROPOSITIONS de la CACQ concernant l'OBSOLESCENCE	25
MOYEN 5 : SANCTIONS ADMINISTRATIVES	25
RÉSUMÉ des PROPOSITIONS de la CACQ concernant les SANCTIONS ADMINISTRATIVES	26
Conclusion	27
Annexe 1 - Données sur les durées de vie utile des gros électroménagers de l'OEE	28
Annexe 2 - Comparaison article 38.1 et article 182 de la LPC	30
Références	31

Présentation de la CACQ

La Coalition des associations de consommateurs du Québec est un regroupement d'associations de consommateurs (CACQ) dont la mission vise la défense **collective** des droits et des intérêts des **citoyen.nes** consommatrices et consommateurs québécois.es. Elle a pour objectif de contribuer aux **changements sociaux**, politiques et économiques susceptibles de favoriser une **consommation durable et équitable** dans le respect et la promotion des valeurs et pratiques du **mouvement communautaire autonome**.

La CACQ œuvre depuis plus de vingt-cinq ans à la promotion et à la défense des intérêts des consommateurs par la pleine reconnaissance et l'application des droits humains. Regroupant vingt-et-une (21) associations de consommateurs qui interviennent dans onze (11) régions administratives du Québec, la CACQ agit à titre de représentante de ses membres, dans le respect de l'autonomie particulière de chacun d'entre eux.

C'est en s'appuyant sur l'expertise développée depuis plus d'une cinquantaine d'années par les associations de consommateurs que la Coalition mène ses interventions et ses représentations, en favorisant une meilleure cohésion du mouvement des consommateurs québécois.

Les membres de la CACQ offrent notamment des services d'aide et d'information en matière budgétaire. Ils connaissent par conséquent fort bien les défis très divers que les consommateurs doivent relever. Ils sont d'autre part profondément enracinés dans les régions qu'ils desservent et s'adressent à toute la population. Ils sont toutefois particulièrement préoccupés par la situation des consommateurs à faible revenu.



INTRODUCTION

Les enjeux d'obsolescence programmée, de diminution de la durabilité et de la réparabilité des biens ne sont pas apparus du jour au lendemain. Ce fut une longue transformation insidieuse, prenant les consommateurs en otages. Ces derniers n'avaient plus la possibilité de se procurer des biens aussi durables et réparables que leurs appareils précédents, alors que les prix, eux, ne cessaient d'augmenter.

Devant cet état de fait, la *Coalition des associations de consommateurs du Québec* (CACQ) a toujours pris position pour contrer les tactiques entrepreneuriales qui ne visent que le profit au détriment des consommateurs et consommatrices. Le modèle économique purement capitaliste n'est plus viable, tant pour les consommateurs que pour la planète. L'économie circulaire doit être mise de l'avant, autant pour le bien des populations vulnérables que pour la population québécoise en général, mais surtout dans un aspect écologique et climatique, puisque ce sont les plus grands défis que l'humanité devra relever dans les prochaines années.

Nous sommes tous conscients que la durée de vie, la réparabilité et l'entretien des biens sont largement moindres qu'il y a dix, vingt ou trente ans. Premièrement, cette diminution de leur durabilité, et donc de leur durée d'usage, accroît les dépenses des ménages. C'est d'ailleurs ce que révèle une étude américaine qui a démontré que l'allongement de la durée d'usage des électroménagers et des appareils électroniques permettrait de sauver 330 \$ (USD) par année pour chaque ménage américains¹.

Deuxièmement, si la possibilité de la réparation existe, très souvent celle-ci est trop coûteuse pour le consommateur qui préférera payer davantage, mais pour un bien neuf qui devrait, selon la croyance populaire, avoir une durée de vie plus longue que l'appareil réparé. Il est donc important de réduire cette pression économique sur le dos des consommateurs en offrant des biens non seulement durables, mais également réparables facilement par le consommateur ou par des services de réparation, incluant les pièces et les guides, accessibles et abordables.

D'autre part, alors que la santé mentale est devenue un enjeu important durant la pandémie, il ne faut pas oublier que la majorité de la population vit avec d'énormes dettes financières et ne réussit qu'à survivre de paye en paye. Bien souvent, lorsque l'appareil électronique ou l'électroménager brise avant sa durée de vie raisonnable, en plus du fardeau financier occasionné, un fardeau psychologique vient s'ajouter sur le dos des consommateurs. Ce fardeau psychologique est d'autant plus vrai lorsque le bris touche un électroménager comme la cuisinière, le congélateur ou le réfrigérateur, qui sont désormais des biens essentiels à la vie moderne.

Par ailleurs, les producteurs, fabricants, détaillants et commerçants jouent un rôle de premier plan dans notre société de consommation et doivent de toute urgence assumer leurs responsabilités citoyennes. Ils doivent cesser la promotion de la surconsommation et veiller, eux aussi, à minimiser leur impact sur l'environnement et sur la vie en ne détruisant pas impitoyablement les écosystèmes à de simples fins mercantiles.

¹ DeBellis, Alex & Nathan Proctor. (2021). « Repair Saves Families Big ». U.S. PIRG. URL : <https://pirg.org/resources/repair-saves-families-big/>

Finalement, la réalisation d'un modèle d'économie circulaire, visant à séparer la croissance économique de l'épuisement des ressources naturelles et des impacts sur l'environnement, requiert la participation des dirigeants politiques, des citoyens et des entreprises. Cela implique des changements dans la conception et la vente des produits et services, dans les habitudes et les attentes des consommateurs et dans les activités de production et de fabrication des entreprises.

OBJECTIF GLOBAL

Permettre à l'ensemble de la population québécoise et surtout pour les populations vulnérables de se procurer des biens durables, réparables et ayant une facilité d'entretien, en plus de réduire l'impact environnemental de la production et de la consommation de biens.

Pour ce faire, il faut :

- Augmenter la résistance et la durabilité des biens;
- Favoriser la réparation des biens;
- Améliorer la connaissance des consommateurs et leurs comportements;
- S'opposer à toute forme d'obsolescence programmée ou planifiée.

AU PRÉALABLE

D'emblée, il est important de souligner que la CACQ appuie globalement le projet de loi no 29 - Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens et est en faveur de toute législation qui augmente la protection des consommateurs, de l'environnement et de la planète. Cependant, nous sommes d'avis que toutes les composantes de la société doivent en faire davantage : les consommateurs, les entreprises et les gouvernements.

Règlement d'application :

Actuellement le projet de loi 29 propose des concepts et principes législatifs qui semblent intéressants, mais la très grande majorité de ceux-ci ne seront précisés que dans les modifications du règlement d'application dont nous ne connaissons pas la finalité. Ainsi, on retrouve dans le projet de loi, **trente-et-une (31)** fois la référence au terme « **règlement** » pour « **déterminer** », « **prescrire** » et « **prévoir** » des éléments fondamentaux du projet de loi 29 qui visent à modifier la Loi sur la protection du consommateur (LPC). Cela nuit à l'adhésion de la CACQ au projet de loi 29 et laisse dubitatifs bien des organismes concernés. Nous suggérons donc au gouvernement de rapidement entreprendre les discussions autour des règlements d'application de la LPC et de définir davantage plusieurs articles directement dans le projet de loi.

Dans l'intervalle, il devient donc, selon la CACQ, hasardeux de juger de l'efficacité, de la crédibilité et de la justesse des modifications apportées à la LPC par ce projet de loi. C'est pourquoi nous sommes d'avis que le ministre devrait, tous les trois ans, faire un rapport au gouvernement sur l'efficacité des mécanismes de protection du consommateur prévus par la présente loi et sur l'opportunité de la modifier, tel que le proposait le PL-195.

D'autre part, la CACQ déplore l'absence de données publiques sur la durée de vie ou la durabilité des appareils, que ce soit au Québec ou au Canada. Malgré nos recherches nous n'avons trouvé aucune donnée provenant d'instances indépendantes et/ou gouvernementales, telles que le Bureau de normalisation du Québec. Même après avoir contacté l'Office de l'Efficacité Énergétique du Canada, qui publiait pourtant, par le passé, des données sur la « Durée utile moyenne des gros appareils électroménagers » (en années), la CACQ n'a obtenu aucune réponse sur la collecte de telles durées moyennes ou données plus récentes que celles de 2013 (voir annexe 1). La CACQ considère important, notamment afin d'évaluer l'efficacité des mesures en matière de bon fonctionnement pour certains appareils, que des données sur les durées de vie utile soient collectées et compilées par une instance indépendante du Québec et que ces données soient publiques et facilement accessibles.

Bon fonctionnement, réparabilité et durabilité :

D'autre part, pour la CACQ, le concept de « bon fonctionnement », auquel se rattache la garantie de bon fonctionnement pour certains biens neufs couramment utilisés, n'est pas clairement défini dans le projet de loi et il semble remplacer la notion de « durabilité » (soit l'espace de temps durant lequel un bien est apte à satisfaire un besoin et au-delà duquel il n'est plus rentable de maintenir en état le bien) présente dans les projets de loi 197 et 195. Or, pour la CACQ ces deux concepts ne s'équivalent pas et n'ont certes pas la même portée. Nous sommes d'avis que la durée de bon fonctionnement doit se définir comme étant la période mesurable de temps pendant lequel un bien ne devrait pas nécessiter de réparation ou d'intervention. Un peu à l'instar du « *mean time to failure* » (MTTF)² de l'ingénierie qui désigne la durée moyenne d'utilisation d'un système avant sa première panne et qui est un des indicateurs de sa fiabilité (lorsqu'il s'agit d'un système non réparable, c'est également la durée de vie du système).

Ainsi, selon la CACQ, une garantie de bon fonctionnement du bien devrait fixer le droit des consommateurs à pouvoir jouir de son bien, durant une période suffisamment longue, avant qu'une défektivité (panne) n'apparaisse et ne comprend pas, par conséquent, la période de réparabilité du bien. C'est probablement pour cela qu'en cas de bris durant la période de bon fonctionnement, c'est sans frais pour le consommateur, comme le prévoit le projet de loi 29 (art. 38.5) et la garantie de bon fonctionnement de l'automobile, déjà existante dans la LPC.

Pour la CACQ, la durée de bon fonctionnement auquel s'ajoute la période de réparabilité du bien, afin d'en prolonger son utilisation, constitue sa durabilité. C'est-à-dire la période entre l'achat du bien et son impossibilité à le réparer. Et cette durabilité devrait non pas être un minimum, mais bien une moyenne à atteindre selon des catégories générales de biens (réfrigérateurs, congélateurs, etc.). Nous y reviendrons.

² Mean Time to Failure (MTTF), ToolSense. <https://toolsense.io/glossary/mean-time-to-failure-mttf/>

Ressources de l'Office de la protection du consommateur (OPC) :

Nous saluons la volonté du gouvernement d'améliorer la protection du consommateur par ce projet de loi. Il faut cependant noter que toutes protections, aussi bonnes soient-elles, doivent être appliquées par une instance administrative puissante dont c'est le mandat, surtout quand on veut s'attaquer aux grandes entreprises mondiales.

Les modifications proposées à la LPC incomberont directement à l'Office de la protection du consommateur (OPC). En plus d'aider les consommateurs à faire des choix éclairés et les informer de leurs droits, obligations et recours en cas de problème avec un commerçant, celui-ci intervient auprès des commerçants afin qu'ils respectent leurs obligations envers les consommateurs.

Même si la LPC a encore fière allure, sur papier, son application est souvent un chemin de croix pour le consommateur. Que ce soit parce que l'évolution de la technologie la rend vite désuète, que les consommateurs la connaissent mal, que les mécanismes judiciaires sont mal adaptés aux besoins ou parce que l'OPC manque de moyens pour la faire respecter.

La CACQ se demande si l'OPC dispose des ressources suffisantes pour procéder à l'application de ces nouveaux mandats.

Pour la CACQ, l'OPC peine déjà à remplir ses mandats actuels principalement en raison d'un manque de financement. Selon ce que rapportait le magazine *Protégez-vous* en février 2018, au 40^e anniversaire de la LPC, le budget de l'OPC s'élevait à 9.5 millions, alors qu'il était de 11 millions en 1994³. En dollars actualisés de 2023, c'est un budget de plus de 20 millions de dollars dont l'OPC aurait besoin pour revenir au niveau de 1994. Il est donc impératif de rehausser considérablement le financement de l'OPC, à un niveau décent pour répondre à la mission qui lui incombe, en plus de le bonifier en regard des nouveaux mandats qui lui sont confiés.

Les consommateurs et la connaissance de leurs droits :

Toujours en 2018, le magazine *Protégez-Vous* publiait les résultats d'un test mené auprès de 1 036 répondants et visant à évaluer les connaissances des consommateurs quant à leurs droits⁴. Le constat, un échec! Avec une note moyenne de 47%, c'est plus de 80% des Québécois qui ont échoué le test. Trop peu de Québécois connaissent suffisamment bien leurs droits pour être en mesure de les faire respecter au quotidien.

Avec la mise en place du Projet de loi 29, plusieurs aspects légaux seront appelés à être modifiés et les consommateurs verront leurs droits augmentés. En revanche, si ces derniers ne sont pas au courant de leurs droits, comment peuvent-ils les faire respecter et appliquer?

L'analyse des résultats du test de *Protégez-Vous* met en lumière deux autres enjeux fondamentaux interreliés:

³ Consommateurs, vos droits sont-ils respectés? *Protégez-Vous*, Février 2018. <https://www.protegez-vous.ca/argent/droit-consommateur>

⁴ Bulletin des consommateurs québécois 2018, <https://www.protegez-vous.ca/argent/bulletin-consommateurs#submenu-item-166530>

Le revenu du ménage :

Près de la moitié des répondants (48 %) qui ont obtenu un résultat de 60 % ou plus déclaraient un revenu familial annuel supérieur à 80 000 \$. À l'inverse, 44 % des Québécois ayant obtenu une note globale de 35 % et moins ont déclaré un revenu familial inférieur à 30 000 \$. Il y a donc une forte corrélation entre la connaissance des droits de la consommation et le revenu des ménages;

L'éducation :

Plus un consommateur a atteint un niveau de scolarité élevé, plus il tend à connaître ses droits. Selon les résultats du test de *Protégez-Vous*, parmi les répondants ayant obtenu un score inférieur à 35 %, une proportion importante (plus de 45 %) avait au mieux un diplôme d'études secondaires. Le niveau de scolarité a une incidence sur la capacité des consommateurs à comprendre, par exemple, le contenu d'un contrat, d'une publicité ou d'un texte réglementaire.

Ainsi, les personnes les plus démunies n'ont pas accès à l'information dont elles auraient besoin pour se défendre et leur faible niveau de connaissances les fragilise encore plus.

Pour briser ce cercle vicieux, la CACQ propose au gouvernement de lancer une importante campagne d'information et de sensibilisation sur les droits des consommateurs, tant sur ceux déjà existants que ceux à mettre en place par le projet de loi.

Et le « véhicule gravement défectueux » :

Concernant l'article 5 du projet de loi 29, visant à permettre à un tribunal de déclarer, sur demande du consommateur, une automobile « véhicule gravement défectueux », la CACQ s'en remet totalement à l'expertise de l'Association pour la protection des automobilistes (APA) qui se consacre à la défense des consommateurs dans le domaine de l'automobile depuis 1969.

PROPOSITIONS PRÉALABLES DE LA CACQ :

- Entreprendre les discussions autour des règlements d'application de la LPC et de définir davantage plusieurs articles directement dans le projet de loi;
- Faire un rapport au gouvernement sur l'efficacité des mécanismes de protection du consommateur prévus par la présente loi et sur l'opportunité de la modifier;
- Rendre accessible des données sur les durées de vie utile collectées et compilées par une instance indépendante du Québec;
- Définir la durée de bon fonctionnement comme étant la période mesurable de temps pendant lequel un bien ne devrait pas nécessiter de réparation ou d'intervention;
- Rehausser considérablement le financement de l'OPC au regard des nouveaux mandats qui lui sont confiés;
- Lancer une importante campagne d'information et de sensibilisation sur les droits des consommateurs, tant sur ceux déjà existants que ceux à mettre en place par le projet de loi.

RÉSUMÉ DES PROPOSITIONS VISANT À BONIFIER LE PROJET DE LOI

Tableau synthèse :

Propositions	pages
MOYEN 1 - BON FONCTIONNEMENT	
Biens couverts :	
<ul style="list-style-type: none"> ● Élargir la liste des biens couverts par la garantie de bon fonctionnement; 	13
<ul style="list-style-type: none"> ● Adopter des définitions larges de catégories de produits pour y inclure un plus grand éventail de biens de consommation plutôt qu'une liste limitative d'appareils; 	13 à 15
<ul style="list-style-type: none"> ● Utiliser minimalement la liste des biens énoncée à l'article 182 avec ajout des petits électroménagers et des meubles; 	15
Durée :	
<ul style="list-style-type: none"> ● Déterminer la durée de bon fonctionnement pour des types précis de biens ou d'appareils, peu importe le prix payé; 	15
<ul style="list-style-type: none"> ● Déterminer que la durée de bon fonctionnement doit aller au-delà des durées moyennes retrouvées dans les jugements en lien avec la durée raisonnable, selon les types d'appareils; 	15
<ul style="list-style-type: none"> ● Indiquer que la durée de bon fonctionnement sera déterminée par une instance indépendante gouvernementale, telle que le Bureau de normalisation du Québec (ou autre), et non par les fabricants eux-mêmes. 	16
Exclusions :	
<ul style="list-style-type: none"> ● La CACQ suggère au gouvernement de retirer l'article 38.3 a) pour le remplacer par « un entretien normal »; 	17
<ul style="list-style-type: none"> ● Si l'article 38.3 a) est maintenu, le fabricant ne peut faire dépendre la garantie de bon fonctionnement de l'utilisation d'un service normal d'entretien déterminé ou d'un produit déterminé à moins que ceux-ci soient fournis gratuitement; 	17
<ul style="list-style-type: none"> ● Interdire de faire une exclusion à la garantie de bon fonctionnement si les matières exclues ne sont pas clairement indiquées dans des clauses distinctes et successives; 	17
<ul style="list-style-type: none"> ● Tout élément, composante ou pièce qui est vendu avec le produit ne doit pas être considéré comme un accessoire. 	17

Propositions	pages
MOYEN 2 - INDICE DE DURABILITÉ	
• Émettre un indice de durabilité avec une cote de 1 à 10;	19
• Que cet indice de durabilité comprenne la garantie de bon fonctionnement du bien ainsi qu'une période de réparabilité qui débiterait à l'échéance de cette première;	19
• Que cet indice de durabilité soit accompagné d'une durée de vie moyenne permettant de comprendre cet indice;	19
• Que le bureau de la normalisation du Québec instaure un indice de durabilité avec le soutien des organismes de défense des consommateurs et environnementaux;	19
• Que les critères d'analyse pour l'instauration de cet indice soient rendus publics;	19
• L'obligation du commerçant d'indiquer l'indice de durabilité sur chaque bien : <ul style="list-style-type: none"> ○ En magasin: apposer une étiquette indiquant cet indice et détaillant ses composantes, informer le consommateur verbalement et lui remettre un document informatif sur cet indice. ○ En ligne, indiquer l'indice de durabilité de façon aussi évidente que le prix. 	19

Propositions	pages
MOYEN 3 – RÉPARATION	
• Supprimer le 3e alinéa de l'article 39;	21
• Déterminer que la « durée raisonnable » concernant la disponibilité des éléments liés à la réparation soit minimalement le double de sa durée de vie moyenne, à partir de son retrait du marché;	21 À 22
• Déterminer qu'un « prix raisonnable » pour la réparation devrait être établi en fonction du rapport entre le coût de la réparation et le coût de l'achat du bien et être fixé selon une proportion ou un pourcentage maximum, au-delà duquel le prix découragerait le consommateur;	22
• Rendre disponible, gratuitement et en français, en ligne et au format imprimé lors de l'achat (lorsque possible), l'ensemble des connaissances, pouvant faciliter la réparation du bien :	22
○ Obliger les entreprises à inclure un guide de réparation avec le bien;	22
○ Rendre disponible, dans la limite des droits de propriété intellectuelle, le plan (fichiers) d'impression en trois dimensions des pièces;	22
• Ajouter un article stipulant que la réparation est privilégiée par rapport au remplacement du bien lors d'un recours;	22
• Établir une norme standardisée pour les pièces et les outils utilisés dans la conception des appareils électroménagers et électroniques (AEE);	22
• Que cette norme comprenne une certification écologique;	22
• Que ces pièces soient insérées de sorte qu'elles soient facilement remplaçables au besoin;	22
• De retirer l'obligation des réparateurs certifiés à vendre un certain montant de biens.	22

Propositions	pages
MOYEN 4 - OBSOLESCENCE	
<ul style="list-style-type: none"> ● Interdire le concept d'obsolescence technique en émettant une norme de qualité sur les matériaux utilisés et qu'ils soient réparables, remplaçables et adaptables aux nouvelles technologies; 	24
<ul style="list-style-type: none"> ● Interdire le concept de l'obsolescence d'évolution en légiférant sur les règles publicitaires prônant la surconsommation; 	24
<ul style="list-style-type: none"> ● Concevoir une campagne de sensibilisation visant les consommateurs, pour valoriser la conservation et la réparation des biens au lieu de les remplacer; 	25
<ul style="list-style-type: none"> ● Interdire le concept d'obsolescence indirecte en obligeant le fabricant à garder les pièces disponibles pour une période après la fin de la mise en marché d'un bien ainsi que de les rendre disponibles pour des réparateurs certifiés. 	25

Propositions	pages
MOYEN 5 - SANCTIONS ADMINISTRATIVES	
<ul style="list-style-type: none"> ● Mettre en place des sanctions administratives portant sur la proportion des revenus de l'entreprise fautive à 5% de son chiffre d'affaires annuel sur les 5 dernières années fiscales; 	25 À 26
<ul style="list-style-type: none"> ● Suspendre les permis d'opération d'un fabricant à la troisième offense jusqu'à ce qu'il démontre qu'il se conforme à la loi; 	26
<ul style="list-style-type: none"> ● Que ces infractions ne portent pas uniquement sur l'obsolescence programmée, mais bien sur toutes ces formes. 	26

BONIFICATION DU PROJET DE LOI

MOYEN 1 : GARANTIE LÉGALE DE BON FONCTIONNEMENT DU BIEN POUR CERTAINS BIENS NEUFS COURAMMENT UTILISÉS

Article 38.1 et suivants

Le projet de loi 29 veut instaurer une garantie légale de bon fonctionnement pour certains biens neufs couramment utilisés. La CACQ s'en réjouit. Cependant, comme mentionnée par notre regroupement lors des consultations de l'OPC en 2019 et dans notre mémoire de janvier 2020 présenté à l'OPC, la liste de biens bénéficiant de la garantie de bon fonctionnement est beaucoup trop restrictive. La CACQ a toujours tenu cette position, que ce soit à l'égard du PL-197 - Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur afin de lutter contre l'obsolescence programmée et de faire valoir le droit à la réparation des biens; du PL-195 - Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur afin de lutter contre l'obsolescence programmée et de faire valoir le droit à la réparation des biens et aujourd'hui avec le PL-29 - Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.

La CACQ juge primordial d'élargir la liste des biens couverts par la nouvelle mesure instaurée à l'article 38.1. Nous suggérons d'utiliser la voie des catégories de produits, en définissant bien la catégorie, plutôt que de se contraindre à l'exercice fastidieux et hasardeux de faire une liste exhaustive de biens.

Ainsi, pour déterminer si un bien est couvert par la garantie de bon fonctionnement, on se référerait aux caractéristiques énoncées dans la définition. On pourra donner une liste d'exemples, mais sans qu'elle ne soit interprétée comme exhaustive. Les tribunaux pourront trancher en cas de divergence d'interprétation.

Catégories de produits proposés

1. Produits électroménagers :

Tous les appareils et outils utilisant l'électricité et destinés à assurer des besoins domestiques. On inclut évidemment ici les appareils et outils qui fonctionnent à pile.

1.1 Gros électroménagers.

1.1.1 Appareils de réfrigération et congélation :

Par exemple les réfrigérateurs, congélateurs, réfrigérateurs à vin, refroidisseurs d'eau, refroidisseurs à vin,

1.1.2 Appareils de cuisson :

Par exemple les fours à micro-ondes, cuisinières, fours muraux, surfaces de cuisson, hottes de cuisson

1.1.3 Appareils de lavage et d'entretien ménager :

Par exemple les lave-vaisselle, laveuses, sécheuses, aspirateurs, aspirateurs centraux, broyeurs à déchets, compacteurs à déchets, etc.

1.2 Petits électroménagers :

Par exemple les machines à café, bouilloires, brosses à dents électriques, fers à repasser, mélangeurs, robots culinaires, sèche-cheveux, fours grille-pain, grille-pain.

2. Produit de chauffage et de climatisation :

Soit les appareils domestiques servant à chauffer, climatiser ou déshumidifier un foyer. Par exemple les climatiseurs, thermopompe, etc.

3. Produits « Bruns »⁵ (audio-vidéo):

Soit les appareils touchant à l'image et au son. Par exemple les téléviseurs, consoles de jeux, chaîne stéréo, cinéma maison, lecteurs audio, lecteurs vidéos, lecteur DVD, etc⁶.

4. Produits communication :

Soit les appareils de téléphonie et de télécommunications. Par exemple les téléphones de maison, téléphones cellulaires, télécopieurs, etc.

5. Produits « Gris »⁷ (produits informatiques et multimédias) :

Soit les ordinateurs et leurs périphériques. Par exemple les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablette électronique, téléphone intelligent (cellulaires), etc., et comme périphériques les moniteurs, imprimante, numériseur, disque dur externe, etc⁸.

6. Produits mobiliers

Soit l'ensemble des meubles destinés à l'usage personnel et à l'aménagement d'une habitation. Par exemple les divans, causeuses, tables et chaises de cuisine, meubles de jardin, etc.

7. Autres produits domestiques motorisés :

Tout autre appareil domestique à moteur. Par exemple les tondeuses, souffleuses à neige, etc.

8. Produits de textile et d'habillement:

Tous vêtements et accessoires et les produits en matière textile ou en cuir. Par exemple les chandails, pantalons, souliers, draperies, tapis, etc.

9. Piles de véhicules électriques

Pour être cohérentes avec notre objectif global, les mesures législatives de bon fonctionnement et de réparabilité devraient idéalement couvrir tous les biens de consommation, qu'ils soient électriques ou pas. Par contre, cette tâche serait pratiquement impossible à réaliser puisqu'une durée de bon fonctionnement devrait être déterminée, par règlement, pour l'ensemble des biens de consommation.

Malgré cela, nous souhaitons quand même que les meubles, les produits textile et d'habillement, les petits électroménagers et les produits de chauffage et de climatisation durent longtemps et soient réparables. Notre planète aussi le veut!

En résumé, la CACQ suggère d'utiliser des définitions larges de catégories de produits pour y inclure un plus grand éventail de biens de consommation, plutôt que de se contraindre à l'élaboration d'une

⁵ Office québécois de la langue française <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8870098/produits-bruns>

⁶ OPC : <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/bien-consommation/electronique/conseils/avant-reparation/>

⁷ L'encyclopédie illustrée du marketing, <https://www.definitions-marketing.com/definition/produit-gris/>

⁸ OPC : <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/bien-consommation/ordinateur-tablette/conseils/avant-reparation/>

liste d'appareils qui, avec l'évolution rapide des nouvelles technologies, deviendra désuet en excluant de la garantie de bon fonctionnement, tel qu'écrit dans le Projet de loi 29, les nouveaux des appareils mis sur le marché qui ne feraient pas partie de l'énumération de l'article 38.1.

D'autre part, la liste introduite à l'article 38.1 pour les biens couverts par la garantie de bon fonctionnement du PL – 29 est beaucoup trop limitative, d'autant plus qu'elle est encore plus restrictive que ce qui est déjà défini comme un **appareil domestique** au sens de l'**article 182** de la Loi, en matière de réparation. Pour la CACQ la liste des biens énoncée à l'article 182 est un minimum auquel certains biens doivent impérativement être ajoutés, notamment les petits électroménagers et les meubles, pour que cela soit acceptable. Surtout que ces aménagements peuvent être réalisés par voie réglementaire (article 350, paragraphe Z1). Il faut donc, à tout le moins, que les biens devant être couverts par une garantie de bon fonctionnement soient ceux définis à l'article 182 et qu'on réfère directement à cet article.

Article 38.1, 2e alinéa

Pour la CACQ, le 2^e alinéa de l'article 38.1, qui indique que la durée de la garantie de bon fonctionnement est déterminée par règlement, est d'une importance capitale.

Malgré la volonté de la CACQ, comme mentionnée précédemment, d'utiliser la voie de catégories de produits plutôt qu'une liste limitative de types de biens ou d'appareils, nous sommes d'accord que la durée de bon fonctionnement, devant être déterminée par règlement, soit établie pour des types précis de biens ou d'appareils. Par exemple, que tous les réfrigérateurs doivent avoir une durée de bon fonctionnement de 17 ans⁹, qu'une cuisinière doit avoir une durée de bon fonctionnement de 18⁵ et ainsi de suite, peu importe le prix payé ! Et pourquoi peu importe le prix du bien? Pour éviter qu'à l'intérieur d'un même type de biens ou d'appareils, par exemple les téléviseurs, on se retrouve avec des durées de bon fonctionnement (et de réparabilité) moindre pour des téléviseurs moins dispendieux ce qui inciterait, selon nous, les consommateurs à acheter des biens moins dispendieux, mais avec des durées de bon fonctionnement et une réparabilité moindre, ce qui n'aurait aucun impact sur les taux de remplacement de ces biens de consommation.

Aussi, la CACQ est d'avis que la durée de bon fonctionnement **doit, de loin, dépasser les durées « raisonnables »** invoquées dans les jugements rendus au cours des dernières années en lien avec de la « durée raisonnable » de l'article 38 de la LPC pour tous les biens couverts par l'article 38.1. En effet, à quoi servirait l'introduction d'une *garantie de bon fonctionnement pour certains biens neufs couramment utilisés* dont la durée serait semblable à celle des jugements basés sur la **durée raisonnable** déjà existante ?

Il serait aussi important, selon la CACQ, de confirmer, ou de rappeler, que la durée de la garantie de bon fonctionnement est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant a eu le bien ou une partie du bien en sa possession aux fins d'exécution de la garantie ou à la suite d'un rappel du bien ou d'une partie du bien par le fabricant (article 50).

D'autre part, il faut tout de même s'assurer, surtout si la liste des biens couverts par la garantie de bon fonctionnement de certains biens demeure aussi restrictive et exclut autant de biens, que les biens ne bénéficiant pas de la garantie de bon fonctionnement soient couverts par la garantie légale prévue à l'article 38 et qui stipule qu'« Un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse

⁹ OEE, Durée utile moyenne des gros appareils ménagers (2013). <http://oe.e.nrcan.gc.ca/node/13476>

servir à un usage normal pendant une durée raisonnable... ». Bref, il s'agit d'une question de faits et de « gros bon sens ».

Finalement, il est important que la durée de bon fonctionnement soit déterminée par une instance indépendante gouvernementale, telle que le Bureau de normalisation du Québec (ou autre), et non par les fabricants eux-mêmes afin d'assurer une fiabilité, une normalisation des procédures et des méthodologies et de garantir le respect des exigences visant à établir une telle norme. D'autre part, le document «L'obsolescence programmée : politiques et mesures belges de protection du consommateur»¹⁰ explore d'autres méthodes de mesure de la durée de vie dont on pourrait s'inspirer:

- Évaluation à travers des tests de mise à l'épreuve définis par l'État
- Évaluation par des techniciens sur base de critères objectifs définis par l'État
- Évaluation par un panel d'experts sur base de critères subjectifs
- Évaluation centralisée sur internet par les consommateurs

Article 38.3

L'article 38.3, qui reprend intégralement les exclusions de l'article 161 de la LPC concernant la garantie de bon fonctionnement de l'automobile (art. 159), nous questionne beaucoup, car on transpose ces exclusions à des biens neufs couramment utilisés. On ne parle pas ici d'automobiles, mais bien d'électroménagers et d'appareils électroniques domestiques.

C'est pourquoi la CACQ propose de revoir certains éléments qui sont exclus de la garantie de bon fonctionnement, notamment :

Article 38.3 a)

Le paragraphe a de l'article 38.3 :

- « 38.3. La garantie prévue à l'article 38.1 ne comprend pas :
- a) le service normal d'entretien et le remplacement de pièces en résultant;

Ce paragraphe, tel que libellé, nous semble problématique pour les consommateurs et pour la durée de bon fonctionnement prévue à l'article 38.1. Bien que la CACQ soit en accord à ce que le consommateur soit responsable d'un entretien « normal » de son bien, puisque cela a un impact sur sa durée de vie, nous ne pouvons être en accord avec le terme de « service normal d'entretien » et ce qui suit.

On parle ici d'un « service d'entretien », possiblement sur accréditation et contre rémunération, et du remplacement des pièces qui y sont reliées. Notre crainte c'est que les commerçants et les fabricants utilisent abusivement le recours à ce genre de « service normal d'entretien », avec des pièces de remplacement dispendieuses, soit pour :

- 1- Exercer une pression économique sur le consommateur, par exemple, dans le cas d'électroménagers qui comportent des pièces usables qui doivent être remplacées après un

¹⁰ https://www.rdcenvironment.be/wp-content/uploads/2017/11/2820-Obsolescence-programme%CC%81e_rapport-final.pdf

temps prédéterminé (filtres non réutilisables et dispendieux pour des réfrigérateurs). On peut donc parler d'une forme d'obsolescence planifiée.

- 2- Se dégager de leur obligation en matière de bon fonctionnement de leurs produits en prétextant un usage abusif (non-utilisation du service normal d'entretien accrédité par le fabricant).

La CACQ suggère donc au gouvernement de retirer l'article 38.3a) pour le remplacer par « un entretien normal ».

Si l'assemblée décide de maintenir l'article 38.3 a) tel que présenté dans le PL-29, nous sommes d'avis que le fabricant ne pourrait faire dépendre la garantie de bon fonctionnement de l'utilisation d'un service normal d'entretien déterminé ou d'un produit déterminé à moins que ceux-ci soient fournis gratuitement.

Article 52 - Le commerçant ou le fabricant ne peut faire dépendre la validité d'une garantie conventionnelle de l'usage, par le consommateur, d'un produit d'une marque de commerce déterminée que si au moins une des trois conditions suivantes est remplie:

- a) le produit lui est fourni gratuitement;

Article 38.3 c)

« 38.3. La garantie prévue à l'article 38.1 ne comprend pas :
c) tout accessoire autre que celui déterminé par règlement. »

Si un élément ou une pièce (par exemple un fil d'alimentation) est vendu avec le produit, il ne devrait pas être considéré comme un accessoire puisqu'il est nécessaire au bon fonctionnement normal du bien et, en ce sens, n'est certes pas accessoire.

À notre avis, ces paragraphes ne reflètent pas l'esprit de la loi puisque, non seulement le consommateur doit débours des sommes additionnelles simplement pour que son appareil fonctionne normalement, mais cela émet également un fardeau supplémentaire sur l'environnement pour les ressources exploitées et les déchets produits.

En référence à l'article 52 b), il en va de même avec la possibilité que le fabricant pourrait faire dépendre la garanti de bon fonctionnement de l'usage, par le consommateur, d'un service, d'une pièce ou d'un produit d'une marque de commerce déterminée lorsque le bien garanti ne peut fonctionner normalement sans l'usage de ce produit, comme c'est actuellement le cas pour la garantie conventionnelle. Pour la CACQ, même si l'utilisation d'un élément d'une marque de commerce déterminée est nécessaire au fonctionnement normal d'un bien, cela ne doit pas servir de prétexte à invalider la protection prévue aux garanties, qu'elles soient conventionnelles ou de bon fonctionnement, sauf si les produits, pièces ou services sont fournis gratuitement au consommateur.

PROPOSITIONS de la CACQ concernant le BON FONCTIONNEMENT

Biens couverts :

- Élargir la liste des biens couverts par la garantie de bon fonctionnement;
- Adopter des définitions larges de catégories de produits pour y inclure un plus grand éventail de biens de consommation plutôt qu'une liste limitative d'appareils;
- Utiliser minimalement la liste des biens énoncée à l'article 182 avec ajout des petits électroménagers et des meubles;

Durée :

- Déterminer la durée de bon fonctionnement pour des types précis de biens ou d'appareils, peu importe le prix payé;
- Déterminer que la durée de bon fonctionnement doit aller au-delà des durées moyennes retrouvées dans les jugements en lien avec la durée raisonnable, selon les types d'appareils;
- Indiquer que la durée de bon fonctionnement sera déterminée par une instance indépendante gouvernementale, telle que le Bureau de normalisation du Québec (ou autre), et non par les fabricants eux-mêmes.

Exclusions :

- La CACQ suggère au gouvernement de retirer l'article 38.3 a) pour le remplacer par « un entretien normal »;
- Si l'article 38.3 a) est maintenu, le fabricant ne pourrait faire dépendre la garantie de bon fonctionnement de l'utilisation d'un service normal d'entretien déterminé ou d'un produit déterminé à moins que ceux-ci soient fournis gratuitement;
- Interdire de faire une exclusion à la garantie de bon fonctionnement si les matières exclues ne sont pas clairement indiquées dans des clauses distinctes et successives;
- Tout élément, composante ou pièce qui est vendu avec le produit ne doit pas être considéré comme un accessoire.

MOYEN 2 : UN INDICE DE DURABILITÉ À L'AVANT-GARDE

Alors que les premières expériences législatives, surtout européennes, sont sur le point de se conclure, les États qui ont mis en place un indice de réparabilité pour faciliter la réparation des appareils se tournent désormais vers un indice de durabilité. Cet indice de durabilité semblant mieux répondre à la volonté du consommateur de pouvoir se procurer des biens durables et ainsi réduire son empreinte environnementale. La CACQ propose donc de construire un indicateur de durabilité basée sur la fiabilité, la robustesse et la réparabilité du bien. Cet indice, ou cote, devant être en relation avec la durée de bon fonctionnement et la période de réparabilité du bien.

Comme déjà mentionnée, la garantie de bon fonctionnement devrait être d'une durée pendant laquelle le consommateur peut jouir de son bien sans nécessiter le recours à un service de réparation. Une fois que cette période vient à échéance, la seconde phase devrait débuter avec une période de réparabilité. En effet, puisqu'il est de la volonté du législateur d'allonger la durée de vie des biens, il est important que l'indice de durabilité comprenne autant la durée de bon fonctionnement que la période de réparabilité du bien, avant qu'un reconditionnement complet ne soit nécessaire pour lui donner une deuxième, voire une troisième vie. Une telle mesure devrait réduire l'empreinte environnementale de la consommation en plus de favoriser l'économie circulaire et l'économie locale par le développement d'entreprises de réparation et de reconditionnement.

Tout comme le mémoire de la communauté de *Touski s'répare* et de *Incita Coop-conseil zéro déchet* publié en 2019, la CACQ propose également d'instaurer **une durée de vie moyenne** comme référence à l'indice de durabilité. À lui seul, cet indice de durabilité, qui établirait par exemple des échelles de 1 à 10, ne serait pas réellement compréhensible. Que signifieraient ces échelles, si on ne peut comprendre et clairement définir ce qu'est la **durée moyenne de vie utile des biens**?

Pour mettre en place ce type d'indice, la CACQ propose que le Bureau de la normalisation du Québec soit chargé de développer cet indice avec la contribution de toutes les parties en cause (industrie, ingénieurs, réparateurs indépendants, organismes de défense des consommateurs et environnementaux, etc.). Il est essentiel que ces procédures ainsi que les critères qui serviront à établir cet indice soient rendus publics.

Finalement, il est nécessaire d'informer convenablement les potentiels clients de façon transparente et neutre d'un indice de durabilité des produits lors de l'acquisition. C'est pourquoi cet indice, ainsi que l'ensemble de ses composantes, devrait être affiché sur le bien, accompagné d'une explication verbale et d'un document contenant l'ensemble de l'information remis aux consommateurs par le commerçant avant la conclusion de l'achat du bien. Cet indice devrait aussi être affiché à tous les endroits où on fait la promotion du bien (site web, publicité, etc.).

Propositions de la CACQ concernant un indice de durabilité

- Émettre un indice de durabilité avec une cote de 1 à 10;
- Que cet indice de durabilité comprenne la garantie de bon fonctionnement du bien ainsi qu'une période de réparabilité qui débiterait à l'échéance de cette première;
- Que cet indice de durabilité soit accompagné d'une durée de vie moyenne permettant de comprendre cet indice;
- Que le bureau de la normalisation du Québec instaure un indice de durabilité avec le soutien des organismes de défense des consommateurs et environnementaux;
- Que les critères d'analyse pour l'instauration de cet indice soient rendus publics;
- L'obligation du commerçant d'indiquer l'indice de durabilité sur chaque bien :
 - En magasin: apposer une étiquette indiquant cet indice et détaillant ses composantes, informer le consommateur verbalement et lui remettre un document informatif sur cet indice.
 - En ligne, indiquer l'indice de durabilité de façon aussi évidente que le prix.

MOYEN 3 : ACCÈS À LA RÉPARATION ET À L'AUTORÉPARATION

Concevoir des biens irréparables, inciter au remplacement et/ou encourager la surconsommation sont autant d'activités commerciales mercantiles qui nous semblent aller à l'encontre des principes de la Loi sur le développement durable du gouvernement du Québec. C'est pourquoi la production de biens difficilement réparables ou carrément irréparables doit être interdite par la LPC. La réparabilité (et même le reconditionnement) du produit doit être considérée comme une des caractéristiques essentielles du bien. Elle représente le pilier de l'économie circulaire en favorisant l'emploi local, ainsi que la diminution de l'empreinte écologique grâce à l'allongement de la durée de vie des produits. Pour HOP (Halte à l'obsolescence programmée), tout comme pour la CACQ, nuire à la réparabilité des biens de consommation ou rendre les produits irréparables ce n'est ni plus ni moins que de l'obsolescence programmée indirecte. Les consommateurs sont en droit de pouvoir réparer leurs produits, dont ils sont propriétaires par l'achat. Il convient donc d'interdire aux fabricants les stratagèmes techniques, directs ou indirects, y compris logiciels, visant à limiter ou rendre impossible la réparation par les réparateurs professionnels ou les consommateurs. Fermer tout accès à la réparation, sans offrir de réelles propositions de réparation en vue d'accélérer le renouvellement des produits par des nouveaux, ne doit plus être permis.

Puisque la réparation des biens est soit impossible ou trop dispendieuse, les consommateurs optent davantage pour le remplacement du bien défectueux par un neuf. Selon une étude qu'Équiterre a menée en 2018, seulement 19% des consommateurs optent pour faire réparer leurs électroménagers et 26% dans le cas des appareils électroniques. Afin de favoriser la réparation des biens et donc augmenter leur durée de vie, il faut contraindre les fabricants, dès la conception de leurs produits, à ce qu'ils soient facilement réparables et à permettre la réparation de ces produits. Le fardeau de la preuve devrait donc appartenir au fabricant.

Pour la CACQ, il devient donc évident qu'il faut **supprimer le 3^e alinéa de l'article 39** qui permet aux commerçants et fabricants de se dégager de leurs obligations en matière de réparation simplement en avisant le consommateur, par écrit et avant la conclusion du contrat, qu'il ne fournit pas de pièces de rechange, de services de réparation ou de renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien.

Freins à la réparation

Il est courant que le fabricant utilise certaines stratégies pour réduire le nombre de réparateurs ou pour rendre difficile, voire impossible, la réparation de leurs appareils, tant par le consommateur lui-même que par un réparateur professionnel.

Pour la CACQ, les pratiques suivantes, mises en place par les fabricants, nuisent aux réparateurs professionnels et à leur travail de réparation:

Obligation des réparateurs à avoir une entente avec le fabricant pour lui permettre de réparer le bien provenant de cette marque¹¹.

- Utilisation de pièces d'outils non standards (ne peuvent pas être démontées avec des outils classiques) favorisant les réseaux de réparateurs agréés uniquement par le fabricant;
- Inaccessibilité des guides de réparation et les pièces nécessaires aux réparateurs indépendants;
- Délais de livraison des pièces déraisonnables;
- Manque de disponibilité des pièces pour des appareils hors marché.

Les pratiques de fabrication suivantes sont identifiées par la CACQ comme étant des freins à la réparation ou à l'autoréparation par le consommateur:

- Le manque d'accessibilité aux guides de réparation et aux pièces nécessaires aux consommateurs;
- Utilisation de pièces d'outils non standards (ne peuvent pas être démontées avec des outils classiques) favorisant les réseaux de réparateurs agréés uniquement par le fabricant;
- Utilisation de pièces à usage unique (exemple des vis et rivets) rendant difficile l'extraction de la pièce, car encastrée dans l'appareil;
- Utilisation de pièces plastiques pour réduire les coûts de production qui nuisent à la réparation des produits et encouragent le remplacement du bien pour un neuf;
- Utilisation de pièces collées entre elles (exemple des batteries des téléphones intelligents).

La CACQ se réjouit donc que le gouvernement du Québec tente d'interdire, par la mise en place des articles 39 à 39.7, une bonne partie des pratiques décrites ci-dessus.

Cependant, encore là, les éléments importants liés à la réparation des biens sont à définir par règlement. C'est pourquoi la CACQ propose que la **durée raisonnable** concernant la disponibilité de l'ensemble des éléments mentionnés à l'article 39 (pièces de rechange, services de réparation, renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation, y compris les logiciels de diagnostic et leurs mises à jour) doit être minimalement le **double de sa durée de vie moyenne, à partir de son retrait** du marché.

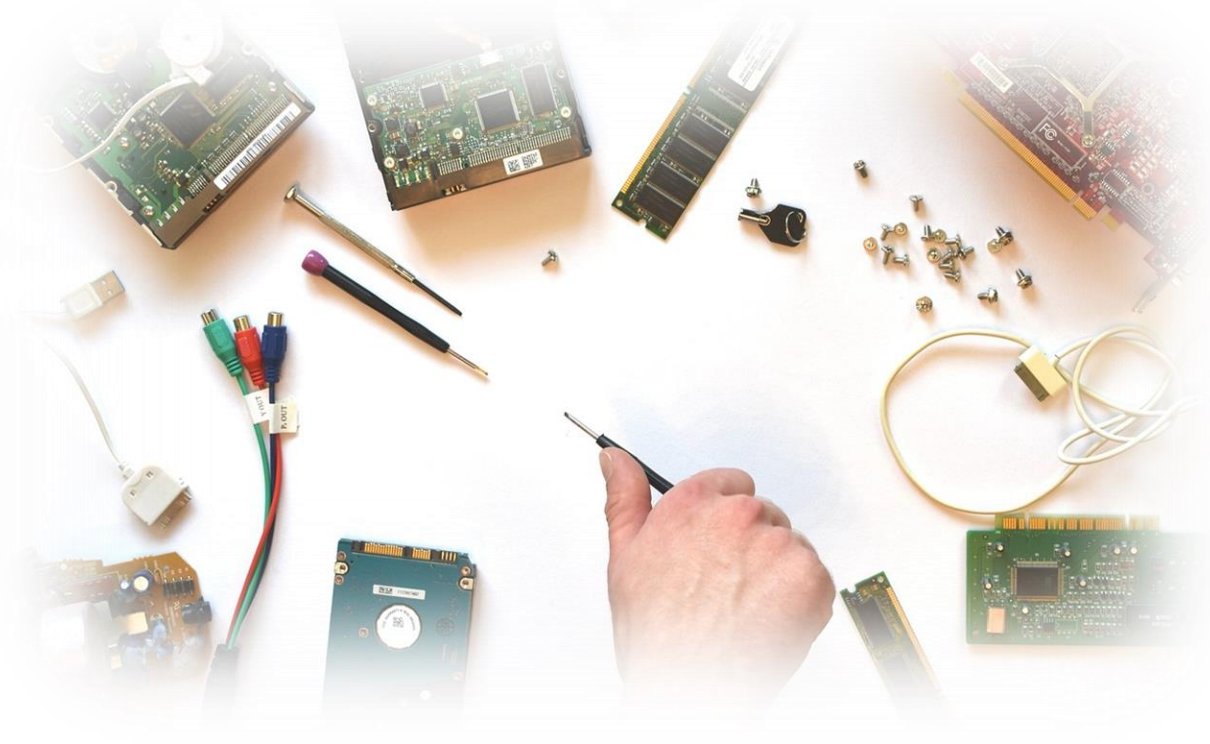
¹¹ Mémoire d'Équiterre en 2018

Concernant l'**article 39.3**, la CACQ croit qu'un « **prix raisonnable** » pour la réparation, en plus du fait qu'« il n'en décourage pas l'accès par le consommateur », devrait être établi en fonction du **rapport entre le coût de la réparation et le coût de l'achat** du bien lui-même et être fixé selon une proportion ou un pourcentage maximum au-delà duquel le prix décourage le consommateur.

Pour favoriser la réparation des appareils, nous suggérons d'obliger les entreprises à rendre disponible, gratuitement, en français, en ligne et au format imprimé lors de l'achat (lorsque possible), l'ensemble des connaissances, pouvant faciliter la réparation du bien : manuel de réparation, plans des produits, vue éclatée, vidéo, service après-vente d'aide à distance, etc. Aussi, dans la limite des droits de propriété intellectuelle, rendre disponible le plan (fichiers) d'impression en trois dimensions des pièces lorsque celles-ci ne sont pas disponibles sur le marché ou non accessibles dans des délais raisonnables.

Les obligations imposées aux fabricants doivent favoriser la réparabilité des biens qu'elle soit professionnelle, locale, communautaire ou réalisée par le consommateur lui-même, tout en démocratisant la disponibilité des pièces et donc la réduction des délais de livraison. Il aurait donc été intéressant, selon la CACQ, d'ajouter un article stipulant que la réparation est privilégiée par rapport au remplacement du bien lors d'un recours basé sur l'article 38 et les articles suivants. C'était le cas avec l'article 272.1 du Projet de loi 197 : « Lorsque le tribunal ordonne l'exécution de l'obligation dans le cadre d'un recours fondé sur une obligation résultant de l'article 37 ou 38, le bien ne peut être remplacé que si la réparation n'est pas envisageable dans un délai raisonnable ou que si elle s'avère trop onéreuse ».

Finalement, selon nous, la loi devrait contraindre le fabricant à démontrer qu'il a utilisé, le plus possible, des pièces standards, de qualité, durables, qui ne sont pas à usage unique et qui ne sont pas collées ou difficilement démontables. Dans une optique environnementale, nous suggérons également que ces pièces soient certifiées écoresponsables.



Propositions de la CACQ concernant la réparabilité

- Supprimer le 3e alinéa de l'article 39;
- Déterminer que la « durée raisonnable » concernant la disponibilité des éléments liés à la réparation soit minimalement le double de sa durée de vie moyenne, à partir de son retrait du marché;
- Déterminer qu'un « prix raisonnable » pour la réparation devrait être établi en fonction du rapport entre le coût de la réparation et le coût de l'achat du bien et être fixé selon une proportion ou un pourcentage maximum, au-delà duquel le prix décourage le consommateur;
- Rendre disponible, gratuitement et en français, en ligne et au format imprimé lors de l'achat (lorsque possible), l'ensemble des connaissances, pouvant faciliter la réparation du bien :
 - Obliger les entreprises à inclure un guide de réparation avec le bien;
 - Rendre disponible, dans la limite des droits de propriété intellectuelle, le plan (fichiers) d'impression en trois dimensions des pièces;
- Ajouter un article stipulant que la réparation est privilégiée par rapport au remplacement du bien lors d'un recours;
- Établir une norme standardisée pour les pièces et les outils utilisés dans la conception des appareils électroménagers et électroniques (AEE);
- Que cette norme comprenne une certification écologique;
- Que ces pièces soient insérées de sorte qu'elles soient facilement remplaçables au besoin;
- De retirer l'obligation des réparateurs certifiés à vendre un certain montant de biens.

MOYEN 4 : OBSOLESCENCE, DÉFINITION ET TYPES

Depuis l'instauration de la loi contre l'obsolescence programmée en France (l'article 99 de la loi n° 2015-992), force est de constater qu'il est très difficile, voire impossible de condamner une entreprise pour cette offense. Voyons ce que dit l'article 227.0.4 alinéa 2 du Projet de loi :

Obsolescence programmée : « L'obsolescence d'un bien est programmée lorsqu'il fait l'objet d'une technique visant à réduire sa durée normale de fonctionnement. »

Nous ne pouvons que nous réjouir de la volonté du législateur de s'éloigner de la version française, puisque cette dernière apporte trop de difficulté à démontrer l'intention de la programmation de l'obsolescence, mais nous nous interrogeons la « durée normale de fonctionnement », qui n'est pas définie. Nous aimerions donc soutenir le législateur dans sa volonté, en lui fournissant des exemples d'obsolescence technique dont les consommateurs sont victimes. De plus, proposons au gouvernement de poursuivre dans son initiative et d'interdire d'autres formes d'obsolescence, comme l'obsolescence d'évolution/culturelle et l'obsolescence indirecte.

Nous suggérons également au gouvernement d'insérer ces définitions directement dans le projet de loi et non dans son règlement d'application. Finalement, nous proposons que le bureau de normalisation du Québec établisse des normes concernant les outils, les matériaux et les normes publicitaires entourant ces produits pour éviter tous types d'obsolescence.

AUTRES TYPES D'OBSOLESCENCE

En plus de reprendre certaines définitions que la CACQ avait émises dans son mémoire présenté à l'Office de la protection du consommateur (OPC) en janvier 2020, nous utiliserons certains concepts définis par des établissements publics et des organismes en France, comme L'ADEME, les *Amis de la Terre* et *Halte à l'obsolescence programmée* (HOP), concernant les différents types d'obsolescence des biens.

Obsolescence technique : « Situation dans laquelle un produit ne répond plus aux nouveaux usages attendus, pour des raisons techniques (exemple : incompatibilité avec de nouveaux équipements), réglementaires et/ou économiques. »

Une des manières pour concevoir l'obsolescence technique est le remplacement des matériaux métalliques par des matériaux plastiques. Les fabricants ont opté pour ce remplacement dans le but de réduire leur coût de production, sans réfléchir aux conséquences sur la robustesse, la fiabilité et la réparabilité de leurs appareils. De plus, le remplacement de ces pièces plastiques est parfois impossible sinon très dispendieux.

En outre, avec les nouvelles technologies qui se développent en accélérée depuis quelques années, surtout par l'avènement de l'informatique et de l'internet, il est nécessaire que ces appareils puissent être adaptables aux nouvelles technologies. Les consommateurs ne devraient pas être des victimes des nouvelles technologies en devant s'en procurer sans cesse de nouveaux. De plus, la situation environnementale ne permet plus de consommer et de jeter selon notre envie du jour. Chaque nouveau bien sur le marché se doit d'être adaptable pour maximiser leur durée de vie.

C'est pourquoi la CACQ propose au gouvernement de donner au Bureau de la normalisation du Québec le mandat d'établir une norme sur les matériaux à utiliser pour la conception des biens. Ceux-ci devraient être robustes, durables et facilement réparables et réutilisables. De plus, dans une optique de lutte contre les changements climatiques, ces pièces devraient aussi suivre une norme écoresponsable. (référence : ADEME-Amis de la terre)

Obsolescence d'évolution : Situation dans laquelle un produit ne répond plus aux envies des utilisateurs qui souhaitent acquérir un nouveau modèle du fait d'une évolution de fonctionnalité ou de design. »

L'obsolescence d'évolution est particulière, dans la mesure où les consommateurs ont un rôle à jouer. Certes, c'est le comportement des consommateurs à toujours vouloir se procurer l'appareil « dernier cri », alors que leur appareil est encore fonctionnel, ce qui favorise l'extraction constante des ressources naturelles pour les concevoir et une accumulation de déchets. Cela dit, le fabricant, par ses techniques publicitaires, a également un rôle à jouer puisqu'il encourage et influence grandement les consommateurs à se procurer le nouveau modèle. HOP a défini ce phénomène comme étant de l'**obsolescence culturelle** et comme étant nuisible à la volonté d'étendre la durée d'usage de ceux-ci.

C'est pourquoi nous proposons de mettre en place des règlements concernant les publicités qui empêcheront les consommateurs d'être encouragés à acheter un nouveau modèle d'appareil n'ayant

que des améliorations technologiques superflues et que l'ancien modèle soit encore fonctionnel. En parallèle, nous suggérons au gouvernement de lancer une campagne de sensibilisation auprès des consommateurs pour qu'ils développent le réflexe de préserver leur appareil le plus longtemps possible et d'opter vers la réparation au lieu du remplacement pur et simple. (référence : ADEME-HOP)

L'obsolescence indirecte est le fait que certains produits deviennent obsolètes alors qu'ils sont totalement fonctionnels du fait que les produits associés ne sont pas ou ne sont plus disponibles sur le marché. C'est le cas, par exemple, de certaines imprimantes qui deviennent obsolètes lorsque le fabricant cesse de produire les cartouches d'encre spécifiques à ces modèles. (Référence : mémoire CACQ)

Propositions de la CACQ concernant l'obsolescence

- Interdire le concept d'obsolescence technique en émettant une norme de qualité sur les matériaux utilisés et qu'ils soient réparables, remplaçables et adaptables aux nouvelles technologies;
- Interdire le concept de l'obsolescence d'évolution en légiférant sur les règles publicitaires prônant la surconsommation;
- Concevoir une campagne de sensibilisation visant les consommateurs pour valoriser la conservation et la réparation des biens au lieu de les remplacer;
- Interdire le concept d'obsolescence indirecte en obligeant le fabricant de garder les pièces disponibles pour une période après la fin de la mise en marché d'un bien ainsi que de les rendre disponibles pour des réparateurs certifiés.

MOYEN 5 : SANCTIONS ADMINISTRATIVES

Les sanctions administratives sont des incitatifs pour les fabricants à adopter des comportements responsables. L'enjeu de ces sanctions est qu'elles doivent être suffisamment sévères pour avoir un effet dissuasif. Comme écrit dans le Projet de loi 29, les sanctions administratives proposées nous paraissent encore trop peu nombreuses pour les entreprises multinationales. Une sanction de 3500\$ par jour nous apparaît plutôt comme étant un permis pour fabriquer des biens peu durables.

De plus, pour lutter contre l'obsolescence de toute sorte et dans une optique d'économie locale et circulaire, ce projet de loi devrait avoir l'effet d'encourager le développement des entreprises locales, autant au niveau de la réparation que des fabricants. Les sanctions administratives proposées dans le Projet de loi 29 nous apparaissent inéquitables puisque ces entreprises locales n'ont pas les moyens financiers des grandes entreprises multinationales.

La CACQ propose donc au gouvernement, à l'instar du Projet de loi 195 déposé par la députée Mme Marwha Rizqy le 2 février 2023, de rendre les sanctions administratives en proportion de 5% du chiffre d'affaires moyen de l'entreprise. Nous suggérons par contre une moyenne établie sur les cinq dernières années, plutôt que sur 3 ans comme dans le Projet de loi 195.

Il va sans dire qu'une loi interdisant l'obsolescence programmée est nécessaire. En revanche, comme mentionné plus haut, il est très difficile de condamner les fabricants pour cause d'obsolescence programmée. C'est la raison pour laquelle la CACQ reprend plusieurs types d'obsolescence dans ce mémoire, puisque les formes d'obsolescence sont à condamner. Nous suggérons donc au gouvernement de consolider la loi en sanctionnant ces différents types d'obsolescence.

Finalement, les sanctions administratives sont une bonne manière pour sanctionner les fabricants et les commerçants fautifs. Par contre, il est important de souligner que ces sanctions pécuniaires ne sont pas la solution ultime pour empêcher ces mauvais comportements. C'est pourquoi la CACQ suggère également qu'après trois infractions, le fabricant voit son permis révoqué jusqu'à ce qu'il démontre qu'il se conforme à la loi.

Propositions de la CACQ concernant les sanctions administratives

- Mettre en place des sanctions administratives portant sur la proportion des revenus de l'entreprise fautive à 5% de son chiffre d'affaires annuel sur les 5 dernières années fiscales;
- Suspendre les permis d'opération du fabricant à la troisième offense jusqu'à ce qu'il démontre qu'il se conforme à la loi;
- Que ces infractions ne portent pas uniquement sur l'obsolescence programmée, mais bien sur toutes ces formes.

Conclusion

Pour la CACQ, il est primordial que les modifications apportées à la Loi sur la protection du consommateur permettent à l'ensemble de la population québécoise et surtout aux populations vulnérables de se procurer des biens durables, réparables et ayant une facilité d'entretien, tout en réduisant l'impact environnemental de la production et de la consommation de ces biens.

Pour ce faire, il faut :

- Augmenter la résistance et la durabilité des biens;
- Favoriser la réparation des biens;
- Améliorer la connaissance des consommateurs et son comportement;
- S'opposer à toute forme d'obsolescence programmée ou planifiée.

À ces responsabilités, le projet de loi 29 propose de mettre en place des éléments intéressants, mais ne les définit pas clairement ou, lorsqu'il le fait, il le fait de façon à restreindre l'étendue des protections qu'il apporte.

Ainsi, tant que la période de bon fonctionnement et la période pendant laquelle les services de réparation, les pièces de rechange, les outils et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation ne seront pas connues, la CACQ ne peut adéquatement juger du sérieux de la démarche du gouvernement québécois. Il en va de même pour le prix raisonnable d'une réparation. Tant qu'il ne sera pas défini, comment juger de l'efficacité des autres modifications du projet de loi ou de l'impact qu'auront ces nouvelles obligations imposées aux fabricants sur les durées de vie des appareils concernés et globalement sur les taux de remplacement de ceux-ci ?

Aussi, en limitant la garantie de bon fonctionnement à seulement quelques appareils, la CACQ est d'avis que cette mesure, même si elle bénéficiait de durée importante, n'aura que peu d'impact sur la surconsommation des biens, n'en ayant aucun sur les biens exclus de la liste proposée, et, qu'au final, les habitudes des consommateurs ne changent pas.

Les solutions sont pourtant simples, mais ne font pas partie du projet de loi :

- Rapport au gouvernement sur l'efficacité des mécanismes de protection du consommateur prévus par la présente loi et sur l'opportunité de la modifier, tous les trois ans;
- Établissement de normes en matière de durée de bon fonctionnement, de réparabilité et de durée de vie par une instance indépendante compétente;
- Que cette instance indépendante collecte, compile et rende publiques des données sur les durées de bon fonctionnement, la réparabilité des biens et les prix des appareils et des réparations;

Aussi, il est primordial pour la CACQ que toutes les modifications à la LPC soient suivies d'une vaste campagne nationale d'information et de sensibilisation visant la population. Il faut que les changements soient connus des citoyennes et citoyens et que ces derniers soient en mesure de changer leurs habitudes de consommation, notamment pour que la réparation des biens soit privilégiée par la population.

Toutes les recommandations mises de l'avant par la CACQ dans ce mémoire ne visent qu'à renforcer certains aspects du projet de loi pour s'assurer qu'il réponde adéquatement à la volonté des Québécoises et Québécois d'aujourd'hui et pour ceux de demain.

Annexe 1 – Données sur les durées de vie utile des gros électroménagers de l'OEE

2022-11-25 :

Appareil électroménager				Durée de vie moyenne	
Réfrigérateur	2021	11 à 13 ans	-6 ans	2021 vs 2013	
Congélateur		12 à 15 ans	-9 ans		
Cuisinière		13 à 15 ans	-5 ans		
Lave-vaisselle		10 à 11 ans	-3 ans		
Laveuse		11 à 14 ans	-3 ans		
Sécheuse		12 à 15 ans	-6 ans		

Durée utile moyenne des gros appareils (années)		2013
Congélateurs		21
Cuisinières		18
Sécheuses		18
Réfrigérateurs		17
Laveuses		14
Lave-vaisselle		13

Nota: These numbers are industry averages only.

Durée utile prévue des gros appareils ménagers		2009
Congélateurs	19	2009
Cuisinières	16	
Sécheuses	16	
Réfrigérateurs	18	
Laveuses	14	
Lave-vaisselle	13	

Nota: Ces chiffres ne sont que des moyennes de l'industrie.

Sources : <https://proassistance.ca/fr/quelle-est-la-duree-de-vie-dun-appareil-electromenager/>

<https://ressources-naturelles.canada.ca/cartes-outils-et-publications/publications/publications-de-lenergie/rapports-et-publications-de-lenergie/publications-sur-lefficacite-energetique/17758>

NB : L'OEE ne publie plus ces informations depuis 2013

Natural Resources Canada

Durée utile moyenne des gros appareils électroménagers (années)

Congélateurs	21
Cuisinières	18
Sécheuses	18
Réfrigérateurs	17
Laveuses	14
Lave-vaisselle	13

Nota: These numbers are industry averages only.

[Calculateur des coûts de l'énergie.](#)

Date Modified: 2009-04-21

[RNCAN](#) > [OEE](#) > Durée utile moyenne des gros appareils électroménagers (années)

Résidentiel - Personnel

Durée utile prévue des gros appareils ménagers (années)

Congélateurs	19
Cuisinières	16
Sécheuses	16
Réfrigérateurs	18
Laveuses	14
Lave-vaisselle	13

Nota: Ces chiffres ne sont que des moyennes de l'industrie.

[Calculateur des coûts de l'énergie.](#)

Date de modification : 2013-03-22

Annexe 2 - Comparaison article 38.1 et article 182 de la LPC

Liste 38.1	Liste 182 «appareil domestique»
Cuisinière	Cuisinière
Réfrigérateur	Réfrigérateur
Congélateur	Congélateur
Lave-vaisselle	Lave-vaisselle
Machine à laver	Laveuse
Sèche-linge	Sécheuse
Téléviseur	Appareil audio vidéo [plus large]
Ordinateur de bureau	Ordinateur et périphériques
Ordinateur portable	Ordinateur et ses périphériques
Tablette électronique	Ordinateur et ses périphériques
Téléphone cellulaire	Ordinateur et ses périphériques
Console de jeu vidéo	
Climatiseur	Appareil de climatisation
Thermopompe	Thermopompe
	Four à micro-ondes
	Appareil audio
	Appareil audio vidéo
	Déshumidificateur
Tout autre bien déterminé par règlement	Tout autre bien déterminé par règlement

Voici ce que dit [l'OPC](#) pour les appareils audio et audio-vidéo :

Il peut s'agir, par exemple :

- d'une chaîne stéréo;
- d'un téléviseur;
- d'un cinéma maison;
- d'un lecteur DVD;
- d'un téléphone.

Et pour la catégorie « [Ordinateur et périphériques](#) » :

- ordinateur;
- tablette;
- téléphone intelligent;
- appareils périphériques (écran, clavier, souris, imprimante, numériseur (« scanner »), modem, disque dur externe, etc.).

Références

Amis de la Terre: <https://www.amisdelaterre.org/wp-content/uploads/2015/02/guide-citoyen-obsolence-programmee.pdf>

Équiterre, OBSOLESCENCE DES APPAREILS ÉLECTROMÉNAGERS ET ÉLECTRONIQUES: QUEL RÔLE POUR LE CONSOMMATEUR?, sur le site <https://www.equiterre.org/fr/ressources/obsolence-des-appareils-electromenagers-et-electroniques>, consulté le 27 août 2023.

Ministère de la transition écologique et de la Cohésion des territoires et Ministère de la transition énergétique: <https://www.ecologie.gouv.fr/duree-vie-des-produits>

ADEME, In Extenso Innovation Croissance (Benoît TINETTI, Marion JOVER, Chloé DEVAUZE, Mariane, IGHILAHRIZ), Fraunhofer IZM (Anton BERWALD), 2021. Étude de préfiguration en vue de la mise en œuvre d'un indice de durabilité - Synthèse. 20 pages.

Québec Circulaire, <https://www.quebeccirculaire.org/static/concept-et-definition.html>

Durabilité et réparabilité des biens - Vers une révision de la Loi sur la protection du consommateur, CACQ, 2020-01-10.

Indice de réparabilité

La réparation de vos produits commence dès leur achat ! <https://www.indicereparabilite.fr/>

Livre-blanc-Elaborer-un-indice-de-durabilite-fiable-et-ambitieux,
<https://www.halteobsolence.org/wp-content/uploads/2019/03/Livre-Blanc.pdf>
<https://www.halteobsolence.org/lindice-de-durabilite-une-revolution-prevue-pour-2024/>

ADEME_Indice Durabilité_Synthèse FR (enregistré)- faire la différence entre durée de vie/durée d'existence, durée de vie normative, durée d'usage : en y apposant le concept de durée de vie moyenne avec les réparations.

<https://librairie.ademe.fr/consommer-autrement/4854-etude-de-prefiguration-en-vue-de-la-mise-en-oeuvre-d-un-indice-de-durabilite.html>

INCITA, Coop-conseil zéro déchet, Révision de la Loi sur la protection du consommateur Durabilité et réparabilité des biens, décembre 2019, https://incita.coop/wp-content/uploads/2019/12/2019.12_consultation-obsolence-incita.pdf