

LOI PROTÉGEANT LES CONSOMMATEURS CONTRE L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE ET FAVORISANT
LA DURABILITÉ, LA RÉPARABILITÉ
ET L'ENTRETIEN DES BIENS (2023, CHAPITRE 21)

Consultation sur les pouvoirs réglementaires octroyés au gouvernement

COMMENTAIRES DE : ÉQUITERRE

Contexte	2
Garantie de bon fonctionnement : article 38.1 de la LPC	3
Garantie de bon fonctionnement : article 38.3 de la LPC	4
Garantie de bon fonctionnement : article 38.7 de la LPC	5
Garantie de bon fonctionnement : article 38.9 de la LPC	6
Garantie de disponibilité : article 39 de la LPC	7
Garantie de disponibilité : article 39.1 de la LPC	10
Garantie de disponibilité : article 39.2 de la LPC	11
Garantie de disponibilité : article 39.3 de la LPC	12
Pratiques interdites : article 227.0.3 de la LPC	13
Pratiques interdites : article 228.2 de la LPC	14
Chargeur universel : article 350 d.1) et d.2) de la LPC	14

Contexte

La *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* a été sanctionnée le 5 octobre 2023. Elle modifie la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) par l'entrée en vigueur de ses différentes mesures, répartie en cinq vagues :

- le 5 octobre 2023;
- le 5 avril 2024;
- le 5 janvier 2025;
- le 5 octobre 2025;
- le 5 octobre 2026.

La loi prévoit que certaines mesures seront précisées dans un règlement. La présente consultation vise à recueillir les commentaires des parties prenantes au sujet des différents pouvoirs réglementaires octroyés au gouvernement. Ceux-ci sont présentés article par article dans les pages qui suivent.

Les pouvoirs réglementaires concernent principalement la garantie de bon fonctionnement et la garantie de disponibilité, dont les entrées en vigueur sont respectivement prévues en 2026 et en 2025. Deux pratiques interdites sont également visées; la première est en lien avec la vente de garanties supplémentaires et la deuxième, avec la réparabilité et l'entretien des biens. Finalement, la loi prévoit aussi un pouvoir réglementaire permettant d'établir des normes techniques, y compris des normes permettant d'assurer une interopérabilité entre un bien et un chargeur.

Nous vous invitons à soumettre vos commentaires en répondant aux questions à même ce document. Merci de nous retourner vos réponses d'ici le 19 janvier 2024 à l'adresse ConsultationOPC@opc.gouv.ca.

Garantie de bon fonctionnement : article 38.1 de la LPC

38.1. Les biens neufs suivants qui font l'objet d'un contrat de vente ou de louage à long terme comportent une garantie de bon fonctionnement du bien : une cuisinière, un réfrigérateur, un congélateur, un lave-vaisselle, une machine à laver, un sèche-linge, un téléviseur, un ordinateur de bureau, un ordinateur portable, une tablette électronique, un téléphone cellulaire, une console de jeu vidéo, un climatiseur, une thermopompe et tout autre bien déterminé par règlement.

La durée de cette garantie pour les biens visés au premier alinéa est déterminée par règlement.

Pouvoir réglementaire de déterminer la durée de la garantie de bon fonctionnement pour chaque bien neuf visé

Quels informations et critères devraient être pris en considération pour déterminer la durée de la garantie de bon fonctionnement?

Détermination de la durée : Le Bureau de normalisation du Québec devrait être mandaté pour calculer la durée de bon fonctionnement des biens visés par la garantie de bon fonctionnement. Des expertes et experts indépendant(e)s devraient aussi être consulté(e)s afin de contribuer à la définition des critères d'analyse et des durées de vie raisonnables pour chaque catégorie d'appareil.

Celle-ci pourrait notamment tenir compte de la durée de vie raisonnable d'une catégorie de biens en se basant sur la jurisprudence et sur la durée de vie moyenne attendue par les consommateurs et consommatrices (7 ans pour les petits appareils électroniques, 10 ans pour les petits appareils ménagers, 13 ans pour les gros électroménagers selon le sondage mené par Équiterre en 2021). Les données issues de la littérature portant sur les durées d'usage réelles de différents appareils pourraient également être prises en compte. Une étude de Magnier et Mugge (2022)¹ a compilé les durées d'usage de quatre différents appareils issues de plusieurs recherches et révèlent ainsi une durée d'usage entre 2 jusqu'à 4 ans pour les téléphones intelligents, 10 ans pour les aspirateurs, 11 ans pour les télévisions et 14 ans pour les laveuses. D'autres études sur le sujet et couvrant d'autres appareils pourraient être utilisées pour déterminer cette durée.

Dans la perspective où la durée de vie des biens devrait tendre à augmenter au fil des années, afin que les ressources utilisées pour les produire le soient à meilleur escient, un mécanisme de réévaluation de la durée de la garantie de bon fonctionnement devrait être prévu. À ce sujet, **Équiterre recommande de prévoir une réévaluation à la hausse de la durée de la garantie de bon fonctionnement à tous les cinq ans.**

Critères : la durée de la garantie de bon fonctionnement devrait être la même par catégorie d'objets. Elle ne devrait pas être conditionnelle au prix de l'appareil, car cela présenterait un risque que les commerçants ou les fabricants fixent les prix des appareils qu'ils mettent en marché de manière à échapper à cette garantie. Cette approche risquerait aussi d'exclure des biens moins dispendieux de cette garantie, faisant en sorte que certains ménages ou individus ne puissent pas jouir de cette nouvelle garantie.

Garantie supplémentaire : Afin que la garantie supplémentaire ait une réelle valeur ajoutée à la garantie de bon fonctionnement et d'éviter que le commerçant ou le fabricant se dédouane de ses obligations liées à cette dernière, toute garantie supplémentaire devrait minimalement être aussi longue que la garantie de bon fonctionnement. La garantie supplémentaire devrait avoir des bénéfices supérieurs à ceux offerts par la garantie de bon fonctionnement.

¹ Magnier, L. et Mugge, R. (2022). Replaced too soon? An exploration of Western European consumers' replacement of electronic products. *Resources, Conservation and Recycling*. Vol. 185. DOI 10.1016/j.resconrec.2022.106448

Garantie de bon fonctionnement : article 38.3 de la LPC

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;
- b) un dommage qui résulte d'un usage abusif par le consommateur;
- c) **tout accessoire autre que celui déterminé par règlement.**

Pouvoir réglementaire de déterminer tout accessoire compris dans la garantie de bon fonctionnement

Le règlement devrait-il prévoir l'inclusion de certains accessoires dans la garantie de bon fonctionnement des biens énumérés à l'article 38.1?

Oui.

Si oui, lesquels?

Tous les accessoires nécessaires au bon fonctionnement de l'appareil (ex. chargeur pour un appareil électronique, tête d'aspirateur, sacs d'aspirateurs, mousser à lait d'une machine à café, clavier et souris d'ordinateur, etc.) devraient être inclus dans la garantie de bon fonctionnement. Les accessoires remplissant une fonction strictement esthétique pourraient être exclus.

Les mises à jour logicielles et les versions antérieures des logiciels d'exploitation des appareils ayant des composantes électroniques devraient aussi être considérées comme étant des accessoires compris dans la garantie de bon fonctionnement. En effet, ces composantes virtuelles sont essentielles pour assurer le bon fonctionnement des appareils ayant des composantes électroniques, et pour prolonger leur durée de vie.

L'accès à ces mises à jour et aux versions précédentes de logiciels permet de régler certains bogues ou d'utiliser efficacement un appareil moins performant. **Des mises à jour correctives doivent aussi être disponibles pour garantir l'utilisation sécuritaire des versions antérieures de logiciels.** Dans les directives européennes d'écoconception des téléphones intelligents, tablettes et dispositifs d'affichage électronique, les mises à jour logicielles et de sécurité doivent être fournies pendant un minimum d'années² et³.

Quelles raisons justifient l'inclusion de tels accessoires?

² Commission européenne. (2023). [Règlement \(UE\) 2023/1670 de la Commission du 16 juin 2023 établissant des exigences en matière d'écoconception applicables aux smartphones, aux téléphones portables autres que des smartphones, aux téléphones sans fil et aux tablettes conformément à la directive 2009/125/CE du Parlement européen et du Conseil et modifiant le règlement \(UE\) 2023/826 de la Commission.](#) *Journal officiel de l'Union européenne.*

³ Commission européenne. (2019). [Règlement \(UE\) 2019/2021 de la Commission du 1er octobre 2019 fixant des exigences d'écoconception pour les dispositifs d'affichage électroniques conformément à la directive 2009/125/CE du Parlement européen et du Conseil, modifiant le règlement \(CE\) no 1275/2008 de la Commission et abrogeant le règlement \(CE\) no 642/2009 de la Commission.](#) *Journal officiel de l'Union européenne.*

Ils sont nécessaires au bon fonctionnement de l'appareil et sans ceux-ci, la garantie n'aurait pas l'effet escompté, soit de prolonger la durée de vie des appareils visés.

Garantie de bon fonctionnement : article 38.7 de la LPC

38.7. Le fabricant d'un bien qui comporte une garantie de bon fonctionnement prévue à l'article 38.1 doit divulguer, de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations relatives à cette garantie que détermine ce règlement.

Pouvoir réglementaire de déterminer les informations relatives à la garantie de bon fonctionnement que le fabricant⁴ doit divulguer au consommateur

Quelles informations devraient être divulguées par le fabricant?

La durée de la garantie, sa gratuité, les modalités d'application et les accessoires visés devraient être divulgués avant l'achat du bien.

Pouvoir réglementaire de prévoir la manière par laquelle le fabricant divulgue ces informations et les conditions applicables

Ces informations devraient-elles être divulguées sous la forme d'une mention obligatoire?

Oui, ces informations devraient être disponibles et visibles, tant pour les achats en ligne qu'en magasin.

Comment le fabricant devrait-il divulguer ces informations aux consommateurs (site Internet, manuel d'utilisation, directement sur le bien, etc.)?

L'affichage de ces informations devrait être uniforme pour tous les biens visés par la garantie, que ce soit en ligne ou en magasin. Ces informations doivent être visibles comme le sont les autres caractéristiques du bien et dans un format suffisamment lisible pour être compris du consommateur ou de la consommatrice.

⁴ L'article 1 g) ii) de la LPC précise que le « fabricant », lorsqu'il n'a pas d'établissement au Canada, est la personne qui importe ou distribue ces biens au Canada ou la personne qui permet l'emploi de sa marque de commerce sur un bien.

Garantie de bon fonctionnement : article 38.9 de la LPC

38.9. Après la conclusion d'un contrat de vente ou de louage à long terme d'un bien qui comporte une garantie de bon fonctionnement prévue à l'article 38.1, le commerçant doit transmettre au consommateur, **de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations relatives à cette garantie que détermine ce règlement.**

Pouvoir réglementaire de déterminer les informations relatives à la garantie de bon fonctionnement que le commerçant doit transmettre au consommateur après la conclusion du contrat

Quelles informations devraient être transmises par le commerçant après la conclusion du contrat?

Un document standardisé devrait être transmis (physiquement et par courriel), incluant : la durée de la garantie, sa gratuité, les modalités d'application, les accessoires visés, la marche à suivre en cas de bris ou de problème, incluant des coordonnées du service à joindre, le cas échéant (numéro de téléphone, adresse courriel et service en ligne).

Ce document devrait également inclure les modalités d'annulation de la garantie supplémentaire.

Pouvoir réglementaire de prévoir la manière par laquelle le commerçant transmet ces informations et les conditions applicables

Ces informations devraient-elles être présentées sous la forme d'une mention obligatoire?

Oui.

Comment le commerçant devrait-il transmettre ces informations au consommateur après la conclusion du contrat (contrat, facture, autre document, etc.)?

Les informations devraient être transmises par écrit sur un document officiel, qui est également transmis par courriel.

Garantie de disponibilité : article 39 de la LPC

39. Si un bien qui fait l'objet d'un contrat est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de ce bien, y compris, le cas échéant, les logiciels de diagnostic et leurs mises à jour, doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la conclusion du contrat. Les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation doivent être disponibles en français.

Ces pièces de rechange doivent pouvoir être installées à l'aide d'outils couramment disponibles et sans causer de dommage irréversible au bien. **Un règlement peut déterminer des cas dans lesquels un outil est considéré couramment disponible.**

Un commerçant ou un fabricant peut se dégager de l'obligation prescrite par le premier alinéa en avertissant le consommateur par écrit, 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.

Un règlement peut déterminer les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation d'un bien à l'égard desquels un commerçant ou un fabricant ne peut se dégager de l'obligation prescrite par le premier alinéa, la durée pendant laquelle ces pièces et ces renseignements doivent être disponibles et le délai à l'intérieur duquel le commerçant ou le fabricant doit, sur demande du consommateur, les fournir à ce dernier.

Pour l'application du présent article, est réputé être de nature à nécessiter un travail d'entretien un bien dont l'usage peut nécessiter le remplacement, le nettoyage ou la mise à jour de l'une de ses composantes.

Pouvoir réglementaire de déterminer des cas dans lesquels un outil est considéré couramment disponible

Le sens usuel des mots sera utilisé pour interpréter la notion d'outil « couramment disponible ». Le règlement devrait-il prévoir qu'un outil qui n'est pas couramment disponible au sens usuel est néanmoins considéré comme étant couramment disponible lorsque certaines conditions sont satisfaites?

Oui.

Si oui, quelles pourraient être ces conditions?

Cette notion devrait viser **tout outil essentiel à l'entretien ou à la réparation de l'objet ou de ses accessoires**, afin d'éviter une spécialisation des outils. À titre d'exemple, cela devrait être le cas des outils spécifiques qui sont nécessaires pour ouvrir et réparer la plupart des appareils électroniques. Ceux-ci devraient être intégrés dans ce que l'on considère comme étant « couramment disponibles », et donc accessibles en vente libre. **L'objectif poursuivi devrait être une standardisation des outils et leur accessibilité.**

Pouvoir réglementaire de déterminer les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation d'un bien à l'égard desquels un commerçant ou un fabricant ne peut se dégager de l'obligation de les rendre disponibles (régime particulier)

Quels critères devraient être pris en considération pour déterminer si une pièce de rechange ou un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien doit être inclus dans le régime particulier?

Toutes les pièces et tous les renseignements nécessaires au bon fonctionnement de l'appareil, à sa réparation et à l'utilisation de l'ensemble de ses fonctionnalités (ex. moussieur à lait d'une machine à café, minuteur d'une cuisinière, plateau tournant d'un micro-ondes, tête d'un aspirateur, clavier et souris d'un ordinateur) devraient être inclus dans le régime particulier.

Les mises à jour logicielles et les versions antérieures des logiciels d'exploitation des appareils ayant des composantes électroniques devraient aussi être incluses dans ce régime particulier.

Quels sont les biens pour lesquels des pièces de rechange ou des renseignements nécessaires à leur entretien ou leur réparation devraient être visés par ce régime particulier? Pourquoi?

Tout bien étant de nature à nécessiter un travail d'entretien devrait être visé par ce régime particulier.

Il devrait être possible d'avoir accès aux pièces et aux renseignements nécessaires à l'entretien et à la réparation pour tous les biens mis en marché.

À l'inverse, quels sont les biens pour lesquels des pièces de rechange ou des renseignements nécessaires à leur entretien ou leur réparation ne devraient pas être visés par ce régime particulier? Pourquoi?

Tous les biens devraient être assujettis à l'article 39.

Pouvoir réglementaire de déterminer la durée pendant laquelle les pièces de rechange ou les renseignements visés au régime particulier doivent être rendus disponibles par le commerçant ou le fabricant

Quels critères devraient être pris en considération pour déterminer la durée pendant laquelle les pièces de rechange ou les renseignements visés au régime particulier doivent être rendus disponibles?

La durée de disponibilité des pièces de rechange et des renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation doit être supérieure à celle de la garantie légale ou de la garantie de bon fonctionnement, selon ce qui est le plus avantageux pour le consommateur ou la consommatrice. Étant donné que la durée de vie des appareils est

souvent plus longue que celle de ces garanties, il devrait être possible de les réparer au-delà de la durée de ces dernières.

À titre d'exemple, au sein de l'Union européenne, les pièces détachées doivent être disponibles pendant 7 ou 10 ans après la mise en marché ou le retrait du produit du marché (selon le produit et les pièces).

Quel devrait être le point de départ de cette durée?

Le point de départ devrait être **l'année du retrait de la mise en marché du produit**. Les directives d'écoconception européennes pour les téléphones intelligents exigent que les pièces détachées soient disponibles pendant au moins 7 ans après la date de fin de mise sur le marché du produit⁵.

Pouvoir réglementaire de déterminer le délai à respecter par le commerçant ou le fabricant pour fournir au consommateur les pièces de rechange ou les renseignements visés au régime particulier

Dans l'éventualité où le règlement détermine un délai plutôt que de s'en remettre à la notion de « délai raisonnable », quel devrait être ce délai?

Pour des biens utilisés quotidiennement (ex. cellulaire et frigo), des délais trop longs peuvent décourager le recours à la réparation. **Une éventuelle détermination des délais devrait tenir compte de la nécessité d'un objet dans la vie quotidienne, et ces délais devraient être les mêmes dans toutes les régions du Québec.** Un récent sondage mené en Autriche démontre que les délais de réparation acceptables se situent entre quatre et neuf jours, avec une moyenne plus proche de quatre jours pour les téléphones cellulaires et les électroménagers.⁶ Ainsi, **Équiterre recommande de prioriser un délai raisonnable qui tiendrait compte de la nécessité du bien, plutôt qu'un délai fixe pour pourrait s'avérer trop long pour certains biens utilisés quotidiennement et répondant à des besoins importants** (ex. réfrigérateur).

Toutefois, si une durée fixe était déterminée, celle-ci pourrait être de 15 jours, et devrait s'appliquer à l'ensemble du territoire québécois. En France et dans les directives d'écoconception européennes, les pièces détachées doivent être livrées dans un délai de 15 jours⁷ et ⁸. Pour les téléphones intelligents et les tablettes, les directives européennes exigent une livraison dans les 5 jours pour les 5 premières années de disponibilité obligatoire des pièces et une livraison dans les 10 jours pour les 2 dernières années de disponibilité obligatoire⁹.

Quels critères devraient être pris en considération pour déterminer le délai dans lequel le commerçant ou le fabricant doit fournir au consommateur les pièces de rechange ou les renseignements visés par ce régime particulier?

Voir réponse précédente.

⁵

⁶ Fachbach et al. (2022). « [Drivers of the consumers' intention to use repair services, repair networks and to self-repair](#) ». Journal of Cleaner Production, Volume 346.

⁷ Protection des consommateurs en Europe (2023). Op. cit.

⁸ [Article L111.4 du Code de la consommation](#)

⁹ Commission européenne. (2023). [Règlement \(UE\) 2023/1670 de la Commission du 16 juin 2023 établissant des exigences en matière d'écoconception applicables aux smartphones, aux téléphones portables autres que des smartphones, aux téléphones sans fil et aux tablettes conformément à la directive 2009/125/CE du Parlement européen et du Conseil et modifiant le règlement \(UE\) 2023/826 de la Commission](#). Journal officiel de l'Union européenne.

Garantie de disponibilité : article 39.1 de la LPC

39.1. Le fabricant doit divulguer, de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations que détermine ce règlement relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien dont il garantit la disponibilité en application du premier alinéa de l'article 39.

Pouvoir réglementaire de déterminer les informations relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien que le fabricant doit divulguer au consommateur

Quelles informations devraient être divulguées par le fabricant?

Le fabricant devrait divulguer les informations suivantes : la gratuité de la garantie de disponibilité, les pièces de rechange visées et leur durée de disponibilité, les modalités d'application, les accessoires visés, la marche à suivre en cas de bris ou de problème, incluant des coordonnées (numéro de téléphone, adresse courriel et service en ligne).

Dans le cas où le fabricant se dégage des obligations prévues dans la loi (art. 39, par. 3), l'information quant à la non disponibilité des pièces, informations et autres éléments doit être divulguée et visible avant la conclusion du contrat.

Équiterre recommande que l'OPC propose des modalités d'affichages contraignantes pour encourager les fabricants à se conformer aux obligations de l'article 39 plutôt que de facilement s'en désister.

Pouvoir réglementaire de prévoir la manière par laquelle le fabricant divulgue ces informations et les conditions applicables

Par quel moyen le fabricant devrait-il divulguer ces informations au consommateur (site Internet, manuel d'utilisation, directement sur le bien, code de couleurs, symbole, etc.)?

Les informations relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien et à la réparation devraient être disponibles sur le site internet du fabricant et sur le contrat qui est transmis au consommateur ou à la consommatrice.

Un code couleur devrait permettre de distinguer clairement les produits pour lesquels les pièces, services et renseignements sont disponibles de ceux pour lesquels ces éléments ne sont pas offerts (ex. vert et rouge).

Garantie de disponibilité : article 39.2 de la LPC

39.2. Le commerçant doit divulguer, avant la conclusion du contrat, **de la manière et aux conditions prescrites par règlement, les informations que détermine ce règlement relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien** dont le commerçant ou le fabricant garantit la disponibilité en application du premier alinéa de l'article 39.

Pouvoir réglementaire de déterminer les informations relatives aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien que le commerçant doit divulguer au consommateur avant la conclusion du contrat

Quelles informations devraient être divulguées par le commerçant avant la conclusion du contrat?

Informations divulguées par le commerçant :

Avant la conclusion du contrat, le commerçant devrait divulguer les informations suivantes : la gratuité de la garantie de disponibilité, les pièces de rechange visées et leur durée de disponibilité, les modalités d'application, les accessoires visés, la marche à suivre en cas de bris ou de problème, incluant des coordonnées du service à joindre, le cas échéant (numéro de téléphone, adresse courriel et service en ligne).

Dans le cas où le commerçant se dégage des obligations prévues dans la loi (art. 39, par. 3), l'information quant à la non disponibilité des pièces, informations et services de réparation doit être divulguée et visible avant la conclusion du contrat.

À ce sujet, **Équiterre recommande que l'OPC propose des modalités d'affichage contraignantes pour encourager les commerçants à se conformer aux obligations de l'article 39 plutôt que de facilement s'en désister.**

Une mesure intéressante pour afficher l'information sur la disponibilité des pièces, et plus largement sur la durabilité des biens, est **la mise en place d'un indice de durabilité**. Cet indice pourrait être basé sur celui en cours de développement en France, qui inclut des critères de fiabilité (résistance aux défaillances aléatoires, à la dégradation, maintenance, etc.), de réparabilité (disponibilité et prix des pièces, disponibilité de la documentation, démontabilité du produit, etc.) et d'amélioration.¹⁰ Ainsi, les objets assujettis à la garantie de bon fonctionnement pourraient être comparés sur des critères plus nuancés (ex. en ajoutant une analyse de la réparabilité à la durée de vie) et les éléments liés à la garantie de disponibilité se reflèteraient clairement dans un indicateur uniforme.

Selon un sondage mené au Québec en 2021, 72 % des Québécois et Québécoises appuient « la mise en place d'un logo/label unique pour identifier les produits les plus durables ou réparables. »¹¹ Un tel indice permettrait un affichage clair des informations quant à la durée de vie des biens, et pourrait être une référence simple et compréhensible pour la population - comparativement au cumul de trois garanties complexes à différencier et à comprendre. Cela aurait également comme avantage de contraindre les fabricants à évaluer la durabilité de leurs biens et les encouragerait à fournir les pièces et informations durant une plus longue période de temps.

¹⁰ À noter que les critères de l'indice de durabilité pourraient évoluer d'ici à son implantation en 2024.

¹¹ Équiterre (2022). « [La réparation des appareils électroménagers et électroniques : Perspectives des consommateurs et consommatrices au Québec](#) »

Pouvoir réglementaire de prévoir la manière par laquelle le commerçant divulgue ces informations et les conditions applicables

Par quel moyen le commerçant devrait-il divulguer ces informations au consommateur avant la conclusion du contrat?

Le commerçant devrait rendre ces informations disponibles sur le lieu d'achat (physique et en ligne). Un affichage uniforme devrait être appliqué à tous les biens visés par la garantie, que ce soit en ligne ou en magasin.

Est-ce que ces informations devraient être présentées d'une façon particulière (code de couleurs, symbole, etc.)?

Ces informations doivent être clairement visibles, comme le sont les autres caractéristiques du bien et dans un format suffisamment lisible pour être compris par le consommateur ou la consommatrice.

Un code couleur devrait permettre de distinguer clairement les produits pour lesquels les pièces, services et renseignements sont disponibles de ceux pour lesquels ces éléments ne sont pas offerts (ex. vert et rouge).

Garantie de disponibilité : article 39.3 de la LPC

39.3. Le commerçant ou le fabricant qui est tenu de garantir la disponibilité d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien en application du premier alinéa de l'article 39 doit le rendre disponible à un prix raisonnable. Toutefois, un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien, autre que les données d'une automobile visées à l'article 39.4, doit être disponible gratuitement lorsqu'il est accessible sur un support technologique.

Pour l'application du premier alinéa, le prix d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien est raisonnable s'il n'en décourage pas l'accès par le consommateur ou son mandataire.

Un règlement peut déterminer des cas dans lesquels un tel prix est présumé décourager l'accès par le consommateur ou son mandataire.

Pouvoir réglementaire de déterminer des cas dans lesquels le prix d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien est présumé décourager l'accès par le consommateur ou son mandataire

Un règlement pourrait prévoir une présomption permettant de déterminer des cas dans lesquels le prix d'une pièce de rechange ou d'un renseignement est présumé en décourager

l'accès par le consommateur ou son mandataire. Est-ce qu'une telle présomption devrait être prévue au règlement?

Oui.

Si oui, quels critères pourraient être utilisés pour évaluer si un prix est présumé décourager l'accès à une pièce de rechange, un service de réparation ou un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien?

Les deux principaux critères qui devraient être utilisés pour évaluer si un prix est présumé décourager l'accès sont sa raisonnabilité et sa proportionnalité considérant le type de réparation requis.

Selon les analyses recensées par Équiterre, le prix raisonnable de la réparation devrait représenter au maximum de 18 à 40 % du prix du bien neuf. La définition du prix raisonnable devrait inclure le coût des pièces et, le cas échéant, celui de la main d'œuvre.

Un autre élément qui devrait être pris en considération est la proportionnalité du prix de réparation. En effet, le changement d'une pièce mineure (ex. une vis) ne devrait pas occasionner de dépense significative.

Pratiques interdites : article 227.0.3 de la LPC

227.0.3. Sous réserve de ce qui peut être prévu par règlement, aucun commerçant ou fabricant ne peut recourir à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur ou son mandataire d'entretenir ou de réparer un bien.

Est notamment une technique visée au premier alinéa le recours, par un fabricant d'une automobile, à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour son propriétaire, son locataire à long terme ou le mandataire de ceux-ci d'avoir accès aux données de l'automobile à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation.

Pouvoir réglementaire de prévoir des dérogations à l'interdiction d'avoir recours à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur ou son mandataire d'entretenir ou de réparer un bien

Le règlement devrait-il prévoir des exceptions à l'interdiction de recourir à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur ou son mandataire d'entretenir ou de réparer un bien?

Non.

Puisque c'est un argument fréquemment invoqué par l'industrie, il est important de préciser que la réparation par des tierces parties est sécuritaire. Des conclusions appuyant cette affirmation sont présentées dans un récent rapport américain publié par la Federal Trade Commission. Ce dernier rapport conclut notamment que :

« Les fabricants n'ont pas non plus fourni d'éléments factuels à l'appui de leurs déclarations selon lesquelles les réparateurs et réparatrices agréé(e)s sont plus prudent(e)s ou que les individus ou les ateliers de réparation indépendants ne prennent pas les mesures de sécurité appropriées, ou encore que les réparateurs et réparatrices indépendant(e)s qui se rendent au domicile de leur clientèle présentent un risque plus important pour la sécurité des consommateurs et consommatrices que les réparateurs et réparatrices agréé(e)s. » ;

« Le dossier n'établit pas que les réparations effectuées par les ateliers de réparation indépendants seraient inférieures à celles effectuées par les ateliers de réparation agréés si les ateliers de réparation indépendants bénéficiaient d'un meilleur accès aux manuels d'entretien, aux logiciels et aux outils de diagnostic, ainsi qu'aux pièces de rechange, le cas échéant. ». ¹²

De plus, **la démocratisation de l'accès à la réparation permet aux consommateurs et consommatrices d'avoir une plus vaste offre de services de réparation et, par conséquent, des coûts avantageux.**

Si oui, quelles devraient être ces exceptions? Pourquoi?

¹² Traduction libre. Federal Trade Commission. (2021). [Nixing the fix : An FTC Report to Congress on Repair Restrictions.](#)

Pratiques interdites : article 228.2 de la LPC

228.2. Le commerçant doit, avant de proposer au consommateur de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire relative à un bien qui fait l'objet d'une garantie prévue à l'article 38.1, à l'article 159 ou au deuxième alinéa de l'article 164, l'informer verbalement, **de la manière prescrite par règlement**, de l'existence et de la durée de cette garantie.

Le troisième alinéa de l'article 228.1 s'applique au présent article, avec les adaptations nécessaires.

Pouvoir réglementaire de prévoir de quelle manière le commerçant doit informer verbalement le consommateur de l'existence et de la durée d'une garantie de bon fonctionnement applicable avant de lui proposer la conclusion d'un contrat de garantie supplémentaire

De quelle façon le commerçant devrait-il informer verbalement le consommateur de l'existence et de la durée d'une garantie de bon fonctionnement applicable (exemple : lire un texte obligatoire)?

Un texte obligatoire devrait être lu ou mentionné avant l'achat d'une garantie supplémentaire, et une documentation plus détaillée expliquant les différentes garanties devrait également être disponible chez les commerçants, afin que les consommateurs et consommatrices puissent s'informer adéquatement avant l'achat d'une garantie supplémentaire.

Il est à noter que des obligations similaires d'information pour la garantie légale existent déjà en vertu de la LPC et ne sont pas respectées à ce jour. Au-delà des modalités d'information, des mesures pour vérifier l'application de ces obligations devraient également être prévues.

De plus, la quantité d'information qui sera transmise aux consommateurs et consommatrices lors de l'achat d'un bien portera certainement à confusion ; des efforts d'éducation populaire et de vulgarisation seront nécessaires.

Chargeur universel : article 350 d.1) et d.2) de la LPC

350. Le gouvernement **peut faire des règlements pour :**

(...)

d.1) établir des normes techniques ou de fabrication pour un bien, y compris des normes permettant d'assurer une interopérabilité entre un bien et un chargeur, et prévoir les cas, les modalités et les conditions dans lesquels elles s'appliquent;

d.2) établir des normes relatives au contenu et à la présentation matérielle des informations relatives aux normes visées au paragraphe d.1 et prévoir les cas, les modalités et les conditions dans lesquels elles s'appliquent;

Pouvoir réglementaire permettant d'établir des normes techniques ou de fabrication pour un bien, y compris des normes permettant d'assurer une interopérabilité entre un bien et un chargeur, ainsi que les règles relatives au contenu et à la présentation matérielle des informations concernant ces normes

Mise en contexte

À compter du 28 décembre 2024, au sein des États membres de l'Union européenne, un port USB Type-C sera imposé à des appareils électroniques portables de petite et moyenne taille qui peuvent être rechargés au moyen d'un chargeur filaire.

Téléphones mobiles, tablettes, liseuses électroniques, casques audios, appareils photo numériques, consoles de jeux vidéo portables et enceintes portatives devront être équipés d'un port USB Type-C pour être vendus dans l'Union européenne. Les ordinateurs portables seront quant à eux concernés par ces nouvelles règles à partir du 28 avril 2026.

La nouvelle directive a été adoptée le 24 octobre 2022 par le Conseil de l'Union européenne. Il s'agit de la [directive \(UE\) 2022/2380 du Parlement européen et du Conseil du 23 novembre 2022 modifiant la directive 2014/53/UE relative à l'harmonisation des législations des États membres concernant la mise à disposition sur le marché d'équipements radioélectriques](#).

Estimez-vous que le règlement devrait s'inspirer des règles européennes? Pourquoi?

Oui, car cela permettrait de réduire le gaspillage d'accessoires et de biens.

Le fait de s'inspirer des pratiques de l'Union européenne est pertinent puisque les entreprises qui y sont assujetties sont pour la plupart les mêmes qui vendent des produits au Québec et en Amérique du Nord.