

Denis Marsolais
Président de l'Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Objet : Commentaires d'Équiterre dans le cadre de la consultation pour le projet de règlement sur la Loi sur la protection du consommateur

Monsieur,

Cette lettre a pour but de vous faire parvenir les commentaires d'Équiterre dans le cadre du projet de règlement découlant de la Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens.

De manière générale, Équiterre est déçue de constater que plusieurs pouvoirs réglementaires édictés dans la loi ne se transposent pas dans ce projet de règlement. Alors que nous étions enthousiastes lors de la sortie et de l'adoption de ce projet de loi, nous sommes maintenant préoccupé(e)s par la portée qu'aura cette loi puisque plusieurs pouvoirs réglementaires permettant de la rendre ambitieuse ne sont malheureusement pas utilisés par le gouvernement. Équiterre est d'autant plus surprise de voir qu'aucun règlement n'est prévu pour les éléments nommés ci-dessous alors que le gouvernement et l'Office de la protection du consommateur ont mandaté le Réseau de recherche en économie circulaire du Québec (RRECQ) pour tenir des consultations avec divers acteurs du milieu sur ces sujets.

Également, les articles présents dans le projet de règlement liés aux exigences de divulgation de (non) disponibilité de certains éléments, à la définition d'un outil couramment disponible et aux techniques interdites pourraient être précisés ou renforcés.

1. Des pouvoirs réglementaires manquants

D'abord, un des éléments importants manquants à ce projet de règlement est la précision des cas où un commerçant et un fabricant peuvent se dégager de leurs obligations de rendre disponibles certaines pièces et renseignements, comme le permet l'article 39 alinéa 4 de la loi. Équiterre est d'avis que ces cas doivent être limités afin de ne pas miner la portée de la loi. Il faudrait à tout le moins que les fabricants et commerçants ne puissent pas se dégager de leurs obligations pour

certaines biens ; soit ceux pour lesquels davantage de plaintes sont formulées par les consommateurs et consommatrices (ex. automobiles ou certains gros électroménagers). Cependant, en n'édictant aucun règlement à ce sujet, le gouvernement semble laisser une brèche ouverte permettant aux fabricants et commerçants de se désister de ces obligations comme bon leur semble.

L'article 39 alinéa 4 de la loi donne également au gouvernement les pouvoirs réglementaires de « déterminer [...] 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. ». Cependant, ce projet de règlement n'inclut aucun article lié à cet aspect. Équiterre croit qu'un règlement précisant la durée durant laquelle ces derniers doivent être disponibles ainsi que les délais à respecter pour fournir ces éléments est nécessaire afin de renforcer la portée de la loi et réellement atteindre son objectif. Il s'agit d'éléments fondamentaux d'un droit à la réparation qui ont été précisés dans plusieurs textes législatifs à travers le monde, comme la France, plusieurs États américains ainsi que l'Union européenne. Dans son mémoire¹ portant sur le projet de loi, Équiterre avait d'ailleurs déjà partagé ses réflexions quant à la durée pendant laquelle ces éléments doivent être disponibles et au délai pour les fournir.

- La durée de disponibilité des pièces devrait être supérieure à celle de la garantie légale ou la garantie de bon fonctionnement, selon ce qui est le plus avantageux pour le consommateur ou la consommatrice. Cette durée pourrait aussi s'inspirer de ce qui est en vigueur sur d'autres territoires. Par exemple, au sein de l'Union européenne^{2 et 3}, les pièces détachées doivent être disponibles pendant cinq ou sept ans après la mise en marché ou le retrait du produit du marché (selon le produit et les pièces). Plusieurs États américains ont également légiféré sur la question en fournissant des délais spécifiques.
- En ce qui a trait à la notion de délai « raisonnable » pour la fourniture des pièces, elle pourrait se baser sur les attentes des consommateurs et consommatrices. Selon une étude⁴ réalisée en Autriche, les délais de réparation acceptables pour les consommateurs et consommatrices se

¹ Équiterre. (2023). « [Pour un droit à la réparation robuste et accessible partout au Québec](#) ».

² Protection des consommateurs en Europe (2023). « [Réparer ses appareils : un droit en Europe?](#) ».

³ Commission européenne. (2023). « [Annexes du règlement de la Commission 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](#) ».

⁴ 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.

situent entre quatre et neuf jours, avec une moyenne plus près de quatre jours pour les téléphones cellulaires et les électroménagers. Ainsi, pour des biens utilisés quotidiennement, les délais raisonnables sont plus courts, soulignant l'importance de prendre en compte la nature du bien à réparer dans la notion de raisonnabilité.

- Ce délai de fourniture pourrait aussi s'inspirer des règles en Europe : en France⁵ et dans certaines directives d'écoconception de l'Union européenne⁶, les pièces détachées doivent être livrées dans un délai de 15 jours. Pour les téléphones intelligents et les tablettes, les directives européennes⁷ 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 obligatoire.

Ensuite, un autre élément manquant dans ce projet de règlement est la définition de ce qu'est un prix « raisonnable ». En effet, le troisième alinéa de l'article 39.3 de la loi donne les pouvoirs réglementaires au gouvernement de déterminer ce que constitue un prix « raisonnable », en laissant la possibilité au gouvernement d'adopter un règlement pouvant « déterminer des cas dans lesquels un tel prix est présumé en décourager l'accès par le consommateur ». Équiterre est déçue de voir qu'aucun règlement ne vient préciser cet aspect, étant donné que le coût de la réparation est un des principaux freins à la réparation pour la population.

L'organisme avait également émis des propositions à ce sujet dans son mémoire :

- Un prix raisonnable de la réparation (incluant pièces, outils et main-d'œuvre) devrait s'exprimer par rapport au prix du bien neuf, comme il s'agit du calcul que font les consommateurs et consommatrices. Selon les plus récentes études, le prix raisonnable de la réparation fluctue entre 18 et 40 % du prix du bien neuf⁸.
- Un rapport français suggère que le prix individuel d'une pièce détachée ne devrait pas excéder 15 à 20 % du prix du bien neuf⁹.
- Un autre élément qui devrait être pris en considération pour déterminer la raisonnabilité d'un prix est le type de réparation effectuée. En effet, le changement d'une pièce mineure (ex. une vis ou une pièce de quincaillerie) ne devrait pas occasionner une dépense significative.

⁵ Article L1114 du Code de la consommation.

⁶ Protection des consommateurs en Europe. (2023). *Op.cit.*

⁷ Commission européenne. (2023). *Op. cit.*

⁸ Équiterre. (2023). *Op. cit.* p.27 et suivantes.

⁹ Le Club de la durabilité. (2023). « [Rendre la réparation accessible](#) ».

Nous espérons donc que le gouvernement publiera d'autres règlements liés à ces éléments très prochainement, étant donné leur entrée en vigueur en octobre prochain et leur pouvoir de rendre la loi véritablement ambitieuse. Sans l'encadrement de ces éléments mentionnés ci-haut, nous craignons que la loi soit finalement plus faible qu'anticipé et que les éléments restés en suspens ne rendent encore plus complexe et floue la protection des consommateurs et des consommatrices.

2. Divulcation de disponibilité entière, partielle ou de non disponibilité

L'obligation aux articles 79.18 et 79.19 du projet de règlement pour les fabricants et commerçants de divulguer en ligne, s'ils garantissent entièrement, partiellement ou aucunement la disponibilité de divers éléments est trop faible. La charge de la communication doit être plus importante qu'une simple mention sur un site web, et doit aussi inclure une mention verbale obligatoire au moment de la vente, et une mention spécifique sur le contrat lorsque l'achat ou la location implique un contrat. Alors que la loi prévoit que le consommateur ou la consommatrice soit informé(e) avant la conclusion du contrat, nous jugeons qu'une simple mention sur un site web n'est pas suffisante, comme ce dernier n'est pas systématiquement consulté par les consommateurs et consommatrices avant d'acheter un bien. Selon nous, ces deux dispositions du projet de règlement ne respectent donc pas l'esprit de la loi.

3. Outil considéré couramment disponible

Équiterre se réjouit toutefois que la définition d'un outil considéré couramment disponible ait été précisé (article 79.19). Cette définition nous semble avantageuse pour les consommateurs et consommatrices, mais nous voulons tout de même ajouter que le terme « raisonnables » mentionné à l'article 79.17 b) devrait faire l'objet de précisions pour ne pas que la définition de ce terme varie d'un acteur à un autre et pour limiter les recours en justice. Le prix raisonnable d'un outil pourrait s'inspirer du pourcentage énoncé plus haut pour le prix d'une pièce détachée (entre 15 et 20 % du prix du bien). La notion de délai raisonnable pourrait également être précisée, en s'inspirant des règles citées plus haut entourant la livraison des pièces détachées en Europe.

4. Techniques interdites

Finalement, en ce qui a trait à l'article 91.21 du projet de règlement, Équiterre est d'avis que le champ d'application des exclusions prévues à l'article 227.0.3 de la loi est justifié. Toutefois, il conviendrait de préciser à cet article que toute technique

visant à protéger les consommateurs et consommatrices des risques généraux de cybersécurité, qui est un argument fréquemment évoqué par les fabricants pour justifier l'utilisation de techniques ayant pour effet de rendre plus difficile l'entretien ou la réparation d'un bien par un tiers, ne correspond pas aux deux critères décrits ici. En effet, nous craignons que certains fabricants essaient de justifier certaines de ces techniques comme un moyen de « protéger le consommateur ou son mandataire d'un risque grave, sérieux, direct et immédiat pour sa sécurité ».

Également, le projet de règlement pourrait spécifier plus clairement certaines des techniques interdites ayant pour effet de rendre plus difficile d'entretenir ou de réparer un bien pour que les recours en justice soient plus faciles et pour véritablement dissuader tout fabricant de les utiliser. On pourrait nommer, entre autres, la sérialisation ou l'appariement (*part pairing*) et le regroupement de pièces (*bundling*)¹⁰. Les États américains de l'Oregon¹¹ et du Colorado¹² ont tous deux strictement interdit cette première pratique. D'autres pratiques d'entraves à la réparation existent, comme l'incompatibilité d'un appareil avec un ou des périphérique(s) ainsi que le besoin de recourir à des logiciels spécifiques pour la réparation ou le diagnostic, qui peuvent être des logiciels propriétaires (ex. logiciel propriétaire requis pour calibrer un nouvel écran).

Nous restons à votre disposition pour toute demande de précisions sur ces derniers commentaires. Nous attendons également avec impatience le(s) prochain(s) projet(s) de règlement portant sur la garantie de bon fonctionnement et serons ravi(e)s de le(s) commenter.

Veuillez agréer, Monsieur, mes meilleures salutations.



Julie-Christine Denoncourt

Analyste en réduction à la source | Équiterre

jcdenoncourt@equiterre.org

¹⁰ Pour les définitions et des exemples de ces pratiques, voir : Équiterre. (2023). *Op. cit.* p.22.

¹¹ Assemblée législative de l'Oregon. (2024). « [An act Relating to a right to repair consumer electronic equipment; creating new provisions; and amending ORS 180.095](#) ».

¹² Assemblée générale de l'État du Colorado. (2024). « [House Bill 24-1121](#) ».