



Révision de la Loi sur la protection du consommateur

Durabilité et réparabilité des biens

06 décembre 2019

Propositions émises et rédigées par :

- > Annick Girard - [Touski s'répare](#)
- > Amélie Côté - [Incita • coop-conseil zéro déchet](#)



RÉVISION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Durabilité et réparabilité des biens

Propositions faites par :

- Annick Girard ([Touski s'répare](#))
- Amélie Côté ([Incita • coop-conseil zéro déchet](#))

On vous invite à vous en inspirer pour écrire vos commentaires et les transmettre à l'Office de protection du consommateur [avant le 20 décembre 2019](#).

Un processus en trois étapes

1. Télécharger [le formulaire ici](#)
2. Inspirez-vous et écrivez vos commentaires (vous n'êtes pas obligé.e.s de commenter tous les articles!)
3. Envoyez votre formulaire par courriel à consultationopc@opc.gouv.qc.ca avant le 20 décembre 2019

Contexte.....	2
1 Durabilité des appareils domestiques.....	2
2 Réparabilité des biens.....	5
3 Obsolescence planifiée.....	9
4 Recours et sanctions	11

Contexte

Le présent document de consultation contient des propositions de modifications à la Loi sur la protection du consommateur (LPC) qui portent sur la durabilité et à la réparabilité des biens. Cette consultation s'intéresse à des enjeux à propos desquels une réflexion a été amorcée par plusieurs intervenants qui sont préoccupés par l'impact économique et environnemental que peut entraîner la consommation de biens. Les mesures faisant l'objet de la présente consultation s'intéressent notamment à la durée minimale de fonctionnement de certains biens, à la disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation et à l'obsolescence planifiée. Elles s'inscrivent dans la foulée des réflexions et des travaux sur le sujet, tant au Québec qu'à travers le monde, comme le [projet de loi n° 197](#) déposé à l'Assemblée nationale en avril dernier.

Cette consultation vise à récolter le plus d'éléments possible afin que l'Office de la protection du consommateur puisse formuler des recommandations à la ministre de la Justice en vue de la rédaction d'un projet de loi.

Pour chaque proposition, vous êtes invités à y inscrire vos commentaires. À la fin de chaque tableau, vous pouvez insérer des lignes supplémentaires afin d'y ajouter des commentaires supplémentaires ou de nouvelles propositions.

Nous apprécierions, pour faciliter le travail de compilation des commentaires, que vous nous retourniez vos commentaires dans le présent document en format Word plutôt qu'en format PDF.

1 Durabilité des appareils domestiques

Problématique 1.1

Alors que la durée minimale de fonctionnement d'un bien est une information qui est susceptible d'avoir un impact important sur la décision du consommateur d'en faire l'acquisition, particulièrement dans les cas où le prix du bien est élevé, cette information lui est rarement fournie.

Mesures proposées	Commentaires
<p>DURÉE MINIMALE DE FONCTIONNEMENT D'UN APPAREIL DOMESTIQUE</p> <p>Prévoir des mesures visant à déterminer la durée minimale de fonctionnement des appareils domestiques visés par l'article 182 de la LPC, à en informer le consommateur et à prévoir les obligations des entreprises et les recours des consommateurs.</p>	<p>Les balises concernant la durée de vie des objets devraient être uniformisées, pour éviter que celles-ci soient déterminées arbitrairement par le tribunal des petites créances. Les fabricants ne devraient pas être les seuls impliqués dans la détermination de la durée de vie, afin d'assurer le plus de transparence et de rigueur possible dans la démarche. Par exemple, des ingénieurs, des réparateurs indépendants et/ou toutes autres parties n'ayant pas</p>

Mesures proposées	Commentaires
<p>À noter que le libellé actuel de l'article 182 de la LPC permet de viser tout autre bien comme étant un appareil domestique par règlement.</p> <p>Détermination par le fabricant de la durée minimale de fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Obligation du fabricant de déterminer la durée minimale de fonctionnement d'un bien qui constitue un appareil domestique au sens de l'article 182 de la LPC (ex. : une cuisinière, un réfrigérateur, un lave-vaisselle, un ordinateur, une thermopompe, etc.). 	<p>d'intérêt dans l'entreprise pourraient être mis à contribution.</p> <p>Plutôt que la durée de vie minimale, c'est la durée de vie moyenne qui devrait être la mesure de référence. Cette proposition devrait s'appliquer à l'ensemble des articles de la Loi sur la protection du consommateur.</p> <p>De plus, considérant les impératifs environnementaux et l'évolution de l'expertise pour la fabrication de produits durables, cette durée de vie devrait tendre à la hausse au fil des années. L'OPC devra définir une méthodologie pour déterminer ces durées de vie moyennes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - À l'instar de la Loi française sur la transition énergétique, il serait pertinent d'inclure des incitatifs et des mécanismes favorisant l'économie circulaire, afin d'agir en amont du cycle de production des biens. - Il devrait y avoir des pénalités et amendes pour les producteurs qui ne se conforment pas à ces obligations.
<p>Fabricant – Obligation d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Obligation du fabricant de publier l'information relative à cette durée minimale sur son site web, ou par tout autre moyen prévu par règlement, de façon à ce que le consommateur puisse y avoir accès en tout temps. → Obligation du fabricant d'indiquer cette durée minimale sur le bien de la manière prescrite par règlement. 	<p>Un suivi doit être assuré par l'OPC pour s'assurer que l'information sur la durée de vie se répercute sur l'affichage.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il devrait y avoir une standardisation de la manière de diffuser cette information, tant sur le produit, que pour l'affichage sur le site du fabricant, etc. <ul style="list-style-type: none"> ○ Exemple : logo Aliment du Québec - La réglementation devrait s'appliquer à la vente en ligne.

Mesures proposées	Commentaires
<p>Commerçant – Obligation d’information :</p> <p>→ Obligation du commerçant de porter à la connaissance du consommateur l’information relative à la durée minimale en indiquant cette information à proximité du prix et de façon aussi évidente que celui-ci.</p> <p>Des modalités supplémentaires applicables à la présentation de cette information pourraient aussi être prévues au règlement d’application.</p> <p>→ Dans le cas où le contrat est conclu à distance (ex. : par Internet) ou avec un commerçant itinérant, le non-respect de cette obligation d’information devrait aussi donner ouverture à l’exercice du droit de résolution déjà prévu pour ces contrats aux articles 54.8 et 58 al. 2 de la LPC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L’information devrait se retrouver sur l’affichage en magasin et directement sur le produit.
<p>Pratique interdite :</p> <p>Ajouter au titre II de la LPC, qui interdit plusieurs pratiques de commerce, une interdiction de ne pas indiquer sur l’appareil domestique sa durée minimale de fonctionnement de la manière prescrite par règlement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Des sanctions significatives susceptibles d’empêcher toute pratiques réduisant la durée de vie moyenne des objets devraient être prévues à la loi.
<p>Définition :</p> <p>La LPC pourrait définir la durée minimale de fonctionnement d’un bien comme étant la durée minimale durant laquelle le consommateur peut en faire un usage normal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les définitions suivantes devraient être ajoutées à la loi : <ul style="list-style-type: none"> ○ Durée de vie moyenne : durée de fonctionnement moyenne, mesurée dans des conditions spécifiques de tests ○ Usage normal : usage auquel un appareil est destiné, en fonction de sa qualité et de son prix ○ Réparabilité : caractère d’un produit qui se répare relativement aisément et, de ce fait, est moins susceptible de devoir être remplacé en cas de panne.

Problématique 1.2

L’article 38 de la LPC prévoit qu’un bien qui fait l’objet d’un contrat doit être tel qu’il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d’utilisation du bien.

- **Commentaire :** Le prix ne devrait pas figurer dans les facteurs de référence pour définir une durée de vie raisonnable. Le terme raisonnable est également problématique car il demeure flou et sans balises. La notion de durée de vie moyenne devrait être utilisée de manière uniforme dans la loi.

La durée raisonnable de l'article 38 ne correspond pas à une durée précise. Elle varie en fonction des éléments énoncés à cet article.

Mesures proposées	Commentaires
<p>GARANTIE DE DURÉE RAISONNABLE</p> <p>Présomption :</p> <p>Il pourrait être prévu que si le consommateur ne peut faire un usage normal d'un appareil domestique, alors que la durée minimale de fonctionnement déterminée par le fabricant n'est pas entièrement écoulee, l'appareil domestique est présumé ne pas avoir servi à un usage normal pendant une durée raisonnable au sens de l'article 38 de la LPC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le fabricant ne devrait pas être le seul impliqué dans la définition de la durée de vie. - Voir les commentaires dans la section précédente concernant la durée de vie, l'usage des termes « durée raisonnable » et « usage normal ». - Il est proposé d'ajouter des sanctions en cas de non-respect des obligations légales et ce, sans judiciarisation du processus. La complexité du processus actuel décourage plusieurs personnes de faire reconnaître leurs droits. Une alternative devrait être développée par l'OPC.

2 Réparabilité des biens

Problématique 2.1

Le premier alinéa de l'article 39 de la LPC prévoit que si un bien qui fait l'objet d'un contrat est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange et les services de réparation doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la formation du contrat.

Cette obligation relative à la disponibilité des pièces et des services de réparation se limite au bien qui est de nature à nécessiter un travail d'entretien. De plus, cette obligation ne prévoit pas expressément que les pièces de rechange et les services de réparation doivent être disponibles à un prix raisonnable. Enfin, elle ne prévoit pas que le manuel de réparation et les outils nécessaires à la réparation, lorsqu'ils existent, doivent aussi être disponibles.

Mesures proposées	Commentaires
<p>GARANTIE DE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES ET SERVICES DE RÉPARATION</p> <p>Élargir la garantie de disponibilité des pièces et services de réparation notamment afin qu'elle vise plus de biens.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer dans la définition de réparabilité des indicatifs clairs et exhaustifs de réparabilité. - Prévoir une durée minimale de disponibilité des pièces et des outils de réparation (ex. 10 ans)

Mesures proposées	Commentaires
<p>Champ d'application de la garantie de disponibilité :</p> <p>La garantie de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation pour une durée raisonnable pourrait être élargie au bien qui ne nécessite pas un travail d'entretien dans la mesure où le prix d'un tel bien n'est pas inférieur à un certain montant qui serait déterminé au règlement. Elle pourrait aussi prévoir que doivent être disponibles sur le marché pour la même durée, lorsqu'ils existent, le manuel de réparation et les outils nécessaires à la réparation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Une des garanties à intégrer dans la loi est d'assurer un prix raisonnable sur les pièces de rechange - Les manuels devraient être disponibles en tout temps et ne pas être assujettis à une durée déterminée. - D'autres indices de réparabilité devraient être développés et inclus dans la loi, par exemple, l'obligation de : <ul style="list-style-type: none"> o Assurer l'accès aux composantes de l'appareil afin de faciliter la réparation o Faciliter l'extraction de certaines pièces ou certaines parties de l'appareil o Rendre possible la réparation autonome (non agréée ou certifiée) o Pouvoir réparer l'appareil avec des outils génériques
<p>Prix raisonnable :</p> <p>Préciser que les pièces de rechange, les services de réparation et les outils nécessaires à la réparation doivent être disponibles à un prix raisonnable.</p>	<p>Le prix raisonnable des pièces de rechange, des services de réparation et des outils devraient être obligatoirement en dessous du prix de l'appareil neuf lorsque l'appareil se situe à l'intérieur de la durée de vie moyenne prévue.</p>

Problématique 2.2

Le premier alinéa de l'article 39 de la LPC n'exige pas du fabricant et du commerçant d'informer le consommateur, avant qu'il acquière un bien, de la disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation et de la période durant laquelle ces pièces et services seront disponibles. Le deuxième alinéa, quant à lui, prévoit que le commerçant ou le fabricant peut se dégager de l'obligation prévue au premier alinéa en avertissant le consommateur par écrit, avant la formation du contrat, qu'il ne fournit pas de pièce de rechange ou de service de réparation.

Mesures proposées	Commentaires
<p>INFORMATION SUR LA DISPONIBILITÉ DES PIÈCES ET SERVICES DE RÉPARATION</p> <p>Fabricant – Obligation d’information :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Obligation du fabricant d’indiquer sur le bien, de la manière prescrite par règlement, si des pièces de rechange et des services de réparation sont disponibles, ainsi que la période durant laquelle ces pièces et services sont disponibles. <p>Dans le cas d’un appareil domestique, cette durée ne pourrait être moindre que la durée minimale de fonctionnement du bien.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Obligation du fabricant de publier cette information sur son site web, ou par tout autre moyen prévu par règlement, de façon à ce que le consommateur puisse y avoir accès en tout temps. 	<p>Ces informations sont pertinentes pour les citoyen.ne.s</p>
<p>Commerçant – Obligation d’information :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Obligation du commerçant d’indiquer l’information relative à la garantie de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation à proximité du prix et de façon aussi évidente que celui-ci. <p>Des modalités supplémentaires applicables à la présentation de cette information pourraient aussi être prévues au règlement d’application.</p> <ul style="list-style-type: none"> → Dans le cas où le contrat est conclu à distance (ex. : par Internet) ou avec un commerçant itinérant, le non-respect de cette obligation d’information devrait aussi donner ouverture à l’exercice du droit de résolution déjà prévu pour ces contrats aux articles 54.8 et 58 al. 2 de la LPC 	<ul style="list-style-type: none"> - Il devrait y avoir une campagne d’information et de sensibilisation à l’égard de la garantie légale qui met en lumière les procédures pour s’en prévaloir ainsi que les obligations de toutes les parties prenantes (citoyen.ne.s, fabricant.e.s et commerçant.e.s) - Un suivi et des vérifications sur le terrain devraient être effectuées pour assurer la mise en œuvre effective des obligations d’information. - La garantie prolongée devrait être illégale. Il s’agit d’un produit financier qui déresponsabilise les fabricants face à leurs obligations légales. Du moins, il devrait y avoir interdiction d’utiliser le terme garantie pour ce type de produit, qui sème la confusion avec la garantie légale.

Problématique 2.3

Le deuxième alinéa de l’article 39 prévoit que le commerçant ou le fabricant peut se dégager de l’obligation prévue au premier alinéa en avertissant le consommateur par écrit, avant la formation du contrat, qu’il ne fournit pas de pièce de rechange ou de service de réparation.

Le fabricant ou le commerçant peut donc, à certaines conditions, ne pas fournir de pièce de rechange ou de service de réparation.

Mesures proposées	Commentaires
<p>IMPOSSIBILITÉ DE SE DÉGAGER DE SON OBLIGATION</p> <p>Appareil domestique :</p> <p>Le fabricant ou le commerçant ne pourrait pas se dégager des obligations qui découlent de la garantie de disponibilité lorsque le bien est un appareil domestique visé par l'article 182 de la LPC, à moins que le bien soit déclaré irréparable (voir la problématique 2.4).</p>	<p>Dans une optique de cohérence, il devrait être interdit de déclarer un bien non réparable.</p>

Problématique 2.4

Certains biens peuvent être conçus de manière à ce qu'il ne soit pas possible d'en réparer les composantes essentielles à leur fonctionnement.

Dans les cas où l'irréparabilité du bien constitue de l'obsolescence planifiée, une telle pratique pourrait être interdite (voir la problématique 3.1). Dans le cas où l'irréparabilité du bien est une caractéristique nécessaire à son fonctionnement, le consommateur devrait être adéquatement informé de cette caractéristique.

Mesures proposées	Commentaires
<p>INFORMATION SUR L'IRRÉPARABILITÉ D'UN BIEN</p> <p>Définition :</p> <p>La LPC pourrait définir l'irréparabilité d'un bien comme étant une caractéristique de celui-ci selon laquelle il n'est pas possible d'en réparer les composantes essentielles à son fonctionnement en raison de sa conception.</p>	<p>L'irréparabilité d'un bien a une incidence directe sur sa durée de vie et devrait être illégale.</p>

Mesures proposées	Commentaires
<p>Fabricant – Obligation d’information :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Obligation du fabricant d’indiquer sur le bien, de la manière prescrite par règlement, que celui-ci est irréparable. → Obligation du fabricant de publier cette information sur son sur son site web, ou par tout autre moyen prévu par règlement, de façon à ce que le consommateur puisse y avoir accès en tout temps. 	Retirer ce libellé.
<p>Commerçant – Obligation d’information :</p> <ul style="list-style-type: none"> → Obligation du commerçant d’indiquer l’information relative à l’irréparabilité du bien à proximité du prix et de façon aussi évidente que celui-ci. <p>Des modalités supplémentaires applicables à la présentation de cette information pourraient aussi être prévues au règlement d’application</p> <ul style="list-style-type: none"> → Dans le cas où le contrat est conclu à distance (ex. : par Internet) ou avec un commerçant itinérant, le non-respect de cette obligation d’information devrait aussi donner ouverture à l’exercice du droit de résolution déjà prévu pour ces contrats aux articles 54.8 et 58 al. 2 de la LPC. 	Cette proposition pourrait permettre une brèche dans la loi dont pourraient se prévaloir les fabricants. C’est une forme d’obsolescence planifiée. À retirer.

3 Obsolescence planifiée

Problématique 3.1

Des fabricants auraient recours à certaines techniques qui visent à raccourcir la durée de vie ou d’utilisation potentielle d’un bien afin d’en augmenter le taux de remplacement.

Plusieurs pays à travers le monde, majoritairement européens, étudient présentement la possibilité de reconnaître la pratique de l’ « obsolescence programmée » comme une infraction dans leur législation afin de contrer ce phénomène.

À ce jour, seule la France a érigé l’interdiction de cette pratique au rang d’une infraction pénale dans sa législation, et ce, depuis 2015.

La législation française définit la pratique de l’obsolescence programmée comme étant le recours à des techniques par lesquelles le responsable de la mise sur le marché d’un produit vise à en réduire délibérément la durée de vie pour en augmenter le taux de remplacement.

Elle y prévoit des sanctions monétaires importantes ainsi qu’une peine d’emprisonnement pouvant aller jusqu’à 2 ans.

Mesures proposées	Commentaires
<p>OBSOLESCENCE PLANIFIÉE – INTERDICTION</p> <p>Pratique interdite :</p> <p>Ajouter au titre II de la LPC, qui interdit plusieurs pratiques de commerce, une interdiction pour le fabricant de recourir à une pratique qui constitue de l'obsolescence planifiée.</p>	<p>Nous sommes en faveur de la proposition, et considérons que les éléments concernant la durabilité et la réparabilité vont permettre de d'agir en amont de la problématique.</p> <p>La loi devrait également prévoir des mesures pour renforcer la lutte contre la publicité incitant à la mise au rebut prématurée des produits et au gaspillage des ressources.</p>
<p>Définition :</p> <p>L'obsolescence planifiée pourrait être définie comme suit : procédé par lequel le fabricant d'un bien vise à réduire sa durée normale de fonctionnement, considérant notamment son coût.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ajouter la notion de volonté ou d'intention de réduire la durée de vie. La loi française sur la transition énergétique fait référence à « une technique visant à réduire délibérément la durée de vie du produit ou l'intention frauduleuse » - Retirer la notion de coût.

4 Recours et sanctions

Mesures proposées	Commentaires
<p>À noter que la LPC prévoit déjà, à son article 272, les recours civils que peuvent exercer les consommateurs si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation qu'elle lui impose.</p> <p>La LPC prévoit également, aux articles 277 et suivants, que la personne qui contrevient à la loi commet une infraction et est sujette aux sanctions qui y sont prévues si elle est reconnue coupable de l'infraction.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - S'inspirer de la loi française, en ajoutant des sanctions plus dissuasives. Augmenter la valeur des amendes et envisager la possibilité d'intégrer des sanctions criminelles. <ul style="list-style-type: none"> o La sanction prévoit un maximum de 2 ans d'emprisonnement et une amende maximale de 300 000 euros ou jusqu'à 5% du chiffre d'affaires annuel calculé sur les trois dernières années. (article L.213-4-1 du Code de la consommation du gouvernement français) o Dans le cas d'une peine criminelle, c'est la preuve de l'intention frauduleuse visant la réduction délibérée de la durée de vie du produit qui doit être faite.