document de consultation **|** 2019-10-30

Office de la protection du consommateur

RÉVISION DE LA LOI   
SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Durabilité et réparabilité

des biens

Commentaires de : [**NOM**]

[Contexte 1](#_Toc23239713)

[1 Durabilité des appareils domestiques 2](#_Toc23239714)

[2 Réparabilité des biens 4](#_Toc23239715)

[3 Obsolescence planifiée 7](#_Toc23239716)

[4 Recours et sanctions 9](#_Toc23239717)

## 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 entrainer 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](http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-197-42-1.html) 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 |
| --- | --- |
| **DURÉE MINIMALE DE FONCTIONNEMENT D’UN APPAREIL DOMESTIQUE**  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.  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.  **Détermination par le fabricant de la durée minimale de fonctionnement :**   * 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.). |  |
| **Fabricant – Obligation d’information :**   * 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. |  |
| **Commerçant – Obligation d’information :**   * 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.   Des modalités supplémentaires applicables à la présentation de cette information pourraient aussi être prévues au règlement d’application.   * 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. |  |
| **Pratique interdite :**  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. |  |
| **Définition :**  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. |  |

### 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.

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 |
| --- | --- |
| **GARANTIE DE DURÉE RAISONNABLE**  **Présomption :**  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 écoulée, 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. |  |

1. 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 |
| --- | --- |
| **GARANTIE DE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES ET SERVICES DE RÉPARATION**  Élargir la garantie de disponibilité des pièces et services de réparation notamment afin qu’elle vise plus de biens.  **Champ d’application de la garantie de disponibilité :**  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. |  |
| **Prix raisonnable :**  Préciser que les pièces de rechange, les services de réparation et les outils nécessaires à la réparation doivent être disponibles à un prix raisonnable. |  |

### 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 |
| --- | --- |
| **INFORMATION SUR LA DISPONIBILITÉ DES PIÈCES ET SERVICES DE RÉPARATION**  **Fabricant – Obligation d’information :**   * 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.   Dans le cas d’un appareil domestique, cette durée ne pourrait être moindre que la durée minimale de fonctionnement du bien.   * 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. |  |
| **Commerçant – Obligation d’information :**   * 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.   Des modalités supplémentaires applicables à la présentation de cette information pourraient aussi être prévues au règlement d’application.   * 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 |  |

### 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 |
| --- | --- |
| **IMPOSSIBILITÉ DE SE DÉGAGER DE SON OBLIGATION**  **Appareil domestique :**  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). |  |

### 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 |
| --- | --- |
| **INFORMATION SUR L’IRRÉPARABILITÉ D’UN BIEN**  **Définition :**  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. |  |
| **Fabricant – Obligation d’information :**   * 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. |  |
| **Commerçant – Obligation d’information :**   * 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.   Des modalités supplémentaires applicables à la présentation de cette information pourraient aussi être prévues au règlement d’application   * 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. |  |

1. 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 |
| --- | --- |
| **OBSOLESCENCE PLANIFIÉE – INTERDICTION**  **Pratique interdite :**  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. |  |
| **Définition :**  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. |  |

Ne pas supprimer cette phrase en rouge (saut de section)   
et placer le texte de votre dernière page sur la page suivante.

1. Recours et sanctions

|  |  |
| --- | --- |
| Mesures proposées | Commentaires |
| 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.  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. |  |