

PROJET DE LOI N° 29 : LOI PROTÉGEANT LES CONSOMMATEURS CONTRE L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE ET FAVORISANT LA DURABILITÉ, LA RÉPARABILITÉ ET L'ENTRETIEN DES BIENS

MÉMOIRE PRÉSENTÉ PAR
UNION DES CONSOMMATEURS
À LA COMMISSION DE L'ÉCONOMIE
ET DU TRAVAIL

8 septembre 2023

Photo : nrd sur la plateforme Unsplash

PROJET DE LOI N° 29 :
LOI PROTÉGEANT LES CONSOMMATEURS
CONTRE L'OBSOLESCENCE PROGRAMMÉE
ET FAVORISANT LA DURABILITÉ,
LA RÉPARABILITÉ ET L'ENTRETIEN DES BIENS

MÉMOIRE PRÉSENTÉ PAR

UNION DES CONSOMMATEURS
À LA COMMISSION DE L'ÉCONOMIE
ET DU TRAVAIL

8 septembre 2023

UNION DES CONSOMMATEURS, <i>LA FORCE D'UN RÉSEAU</i>	2
INTRODUCTION	3
LA GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT	4
LA PORTÉE DE LA GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT.....	4
LA DURÉE DE LA GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT.....	6
LES OBLIGATIONS DE DIVULGATION D'INFORMATION AU CONSOMMATEUR.....	6
LIENS ENTRE LA GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT ET LES GARANTIES D'USAGE ET DE DURABILITÉ.....	8
LA RÉPARABILITÉ ET L'ENTRETIEN DES BIENS.....	8
LES INTERACTIONS ENTRE LES DIFFÉRENTES GARANTIES LÉGALES.....	8
LES PRATIQUES DE COMMERCE INTERDITES	9
L'ENCADREMENT DE LA GARANTIE DE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES ET DES SERVICES DE RÉPARATION.....	10
LA RÉPARATION D'APPAREILS DOMESTIQUES	12
LES GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES.....	12
LES DISPOSITIONS RELATIVES AUX AUTOMOBILES	13
LES SANCTIONS ADMINISTRATIVES ET LES DISPOSITIONS PÉNALES.....	14
RÉSUMÉ DE NOS RECOMMANDATIONS.....	16

UNION DES CONSOMMATEURS, LA FORCE D'UN RÉSEAU

Union des consommateurs (UC) est un organisme à but non lucratif qui regroupe 14 groupes de défense des droits des consommateurs. La mission d'UC est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

UC agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des actions collectives. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, à la radiodiffusion, à Internet et à la vie privée, la santé, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

©UC—2023

Reproduction autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Toute reproduction ou utilisation à des fins commerciales est strictement interdite.

INTRODUCTION

Le ministre de la Justice, monsieur Simon Jolin-Barrette, a présenté le 1^{er} juin 2023 le projet de loi n° 29 : *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*. Ce projet de loi était grandement attendu, deux projets de loi portant sur les mêmes enjeux ayant été précédemment déposés à l'Assemblée nationale sans être adoptés. Le projet de loi propose notamment d'introduire une nouvelle garantie de bon fonctionnement et de bonifier la garantie légale de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation pour les biens. Tant pour des préoccupations d'ordre environnemental qu'économique, il est essentiel de légiférer pour mieux protéger les consommateurs face à des pratiques commerciales qui rendent plus difficile la réparation des biens et visent à réduire la durée de vie des produits. Avec l'inflation, les ménages québécois, et tout particulièrement les ménages à faible revenu, ont de plus en plus de difficulté à subvenir à leurs besoins de base. Il est donc essentiel de mieux protéger les consommateurs qui sont souvent contraints d'inclure, dans un budget déjà serré, le rachat d'un bien neuf alors qu'ils ont déjà dépensé des sommes importantes pour un bien de même catégorie qui a fait défaut prématurément. En effet, les consommateurs doivent souvent faire face à plusieurs obstacles lorsqu'un bien de consommation ne fonctionne plus adéquatement. Parmi ces obstacles, nommons le refus du commerçant ou du fabricant d'honorer les garanties légales et les longs délais judiciaires qui s'ensuivent si le consommateur entreprend les démarches pour faire respecter ses droits. Nos propositions de modifications du projet de loi tiennent compte de cette réalité.

Tout d'abord, nous souhaitons souligner les apports de ce projet de loi qui bonifierait les garanties légales, principalement en lien avec la réparation de certains biens, et qui introduirait un droit de résolution lors de l'achat d'une garantie supplémentaire relative à un bien. De plus, nous accueillons favorablement la proposition qui vise une meilleure protection du consommateur à l'échéance d'un contrat de louage à long terme d'une automobile et la mise en place d'une protection « anti-citron » pour les automobilistes. UC appuie les recommandations de l'Association pour la protection des automobilistes (APA) relativement au projet de loi 29. Nos commentaires sur les dispositions du projet de loi relativement aux automobiles seront donc succincts et nous recommandons de se référer au mémoire de l'APA pour prendre connaissance de l'ensemble de l'analyse à ce sujet. Nous approuvons aussi l'ajout à la Loi de pouvoirs qui permettraient de sanctionner plus largement les pratiques en contravention avec la Loi.

Notre analyse du projet de loi vise à faire des propositions de modification afin de répondre à deux objectifs principaux : simplifier le recours du consommateur aux protections conférées par la Loi en réduisant les éléments qui peuvent porter à confusion et faciliter l'obtention par le consommateur de renseignements complets et clairs à l'égard de ses droits. Nous regrettons que certains éléments clés ne se retrouvent pas dans le projet de loi et le fait qu'ils ne seront connus qu'avec le projet de règlement. Cela ne nous permet pas d'analyser pleinement les effets potentiels de certaines dispositions, entre autres, relativement à la durée de la garantie de bon fonctionnement. Nous sommes d'avis que le projet de loi devrait au moins prévoir les principes entourant l'élaboration du projet de règlement.

Finalement, toutes les améliorations à la Loi ne prendront leur plein effet que si le consommateur est au courant de ses droits. Le gouvernement devrait donc prévoir la réalisation d'une grande campagne d'information pour renseigner le consommateur sur les protections dont il bénéficie et les moyens de s'en prévaloir.

LA GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT

La garantie de bon fonctionnement s’ajouterait aux protections que la Loi reconnaît aux consommateurs, telles que les garanties d’usage (art. 37), de durabilité (art. 38), de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation (art. 39), d’absence de vices cachés et de sécurité (art. 53). Les garanties prévues aux articles 37 et 38 de la Loi permettent déjà au consommateur de demander la réparation de son bien sans frais lorsqu’il ne peut servir à un usage normal pendant une durée raisonnable. Les constats de nos membres sur le terrain ainsi que nos recherches démontrent cependant que, malgré les avantages qu’offrent les garanties d’usage et de durabilité, il peut être difficile pour les consommateurs de s’en prévaloir. Nous avons relevé que les consommateurs considèrent comme un désavantage le fait de laisser une grande place à l’interprétation lors de la mise en œuvre des garanties légales¹. Même si cette flexibilité peut permettre une interprétation large de la portée des garanties légales par les tribunaux, les consommateurs ne privilégient pas le recours aux tribunaux comme moyen d’application des garanties légales². Ainsi, nos propositions de modifications à la garantie de bon fonctionnement visent, notamment, à répondre à un impératif de clarté en réduisant les imprécisions qui pourraient laisser une trop grande place à l’incertitude et donc constituer un frein à la mise en œuvre de cette garantie. Nous souhaitons aussi que la portée de cette garantie ne soit pas indument limitée. De plus, comme la garantie de bon fonctionnement se superposerait à un système de garanties déjà difficile à naviguer, le projet de loi devrait, à notre avis, prévoir des dispositions ayant pour effet de limiter le risque de confusion quant à l’application et la portée des différentes garanties légales.

La portée de la garantie de bon fonctionnement

Tout d’abord, la garantie de bon fonctionnement, telle que proposée par le projet de loi, ne concerne que certains biens neufs. Nous croyons que les garanties prévues par la Loi devraient couvrir un maximum de bien et qu’elles ne devraient pas exclure les biens usagés. En effet, plusieurs consommateurs se procurent des électroménagers et des appareils électroniques d’occasion ou reconditionnés et ne devraient pas être privés des bénéfices d’une garantie de ce seul fait. De plus, nous nous questionnons sur l’exclusion de certains biens comme le micro-ondes, l’appareil audio et l’imprimante qui sont pourtant des appareils domestiques inclus à l’article 182 de la Loi. Pourquoi inclure certains biens et en exclure d’autres ? Sur quelle base sont faits ces choix ? UC note que l’approche adoptée pour la rédaction des garanties prévues aux articles 37 et 38 de la Loi est plus avantageuse pour le consommateur, car elle concerne tous les biens qui font l’objet d’un contrat. **UC est d’avis que la garantie de bon fonctionnement devrait elle aussi s’appliquer à tous les biens qui font l’objet d’un contrat** ou, à tout le moins, s’appliquer à un plus grand éventail de biens.

UC demande que certains aspects de la garantie de bon fonctionnement soient revus afin d’éviter de restreindre injustement sa portée. Tout d’abord, l’article 38.2 tel que proposé par le projet de loi indique que « la garantie prévue à l’article 38.1 comprend les pièces et la main-d’œuvre ». Cet article devrait être révisé pour inclure tous les éléments liés à la réparation d’un bien. Ainsi, les frais relatifs aux services d’évaluation permettant de déterminer les réparations à effectuer ne devraient pas être exclus de l’application de la garantie de bon fonctionnement. Il serait illogique de permettre au commerçant ou au fabricant de faire payer le consommateur pour les services de diagnostic relatifs à une réparation dont ils ont l’obligation d’assumer les frais. **UC propose donc de prévoir, de manière explicite, la prise en charge par le commerçant et le fabricant de tous les frais d’exécution de la garantie de bon fonctionnement.** De plus, nous inspirant de la formulation de l’article 49 de la Loi, qui traite des garanties

1 UC, *L’adéquation des régimes de garantie légale au Canada*, juin 2012, p. 82. Disponible en ligne au <https://uniondesconsommateurs.ca/ladequation-des-regimes-de-garantie-legale-au-canada-juin-2012/>

2 *Ibid.*, p. 83.

conventionnelles, nous recommandons qu'au paragraphe *a* de l'article 38.5 proposé par le projet de loi, les termes « frais raisonnables » de transport ou d'expédition soient remplacés par « frais réels ». Cette formulation permettrait d'éviter que les divergences quant à l'interprétation de la notion de « frais raisonnables » aient pour effet d'augmenter les différends au sujet de l'application de la garantie de bon fonctionnement et découragent le consommateur de s'en prévaloir.

Ensuite, l'article 38.3 que propose le projet de loi exclurait de l'application de la garantie de bon fonctionnement « le service normal d'entretien et le remplacement de pièces en résultant » ainsi que « tout accessoire autre que celui déterminé par règlement ». Nous craignons que ces exclusions aient pour effet de réduire la portée du recours à la réparation sans frais pour des biens comprenant une garantie de bon fonctionnement. Que constituerait le service normal d'entretien des électroménagers et des appareils électroniques? **Nous suggérons de retirer cette exclusion afin d'éviter que des services de réparation qui devraient être effectués sans frais soient présentés et vendus comme des services d'entretien.** Pour ce qui est de l'exclusion des accessoires, **UC est d'avis que tout accessoire nécessaire à l'usage normal du bien devrait être inclus dans la garantie de bon fonctionnement.** Enfin, le consommateur ne devrait pas, à notre avis, porter le fardeau de prouver que le bien a été utilisé correctement. **UC demande donc que soit ajoutée une présomption en faveur du consommateur indiquant que les défauts de fonctionnement apparaissant pendant la durée d'application de la garantie de bon fonctionnement sont présumés couverts par cette garantie.** Cette présomption pourrait être repoussée par la preuve d'un usage abusif.

Nous tenons à rappeler que le consommateur doit souvent faire face à de la réticence, quand ce n'est pas un refus complet, lorsqu'une demande est faite au commerçant ou au fabricant d'exécuter ses obligations en vertu des garanties légales. Nous alléguons que l'utilisation du terme « permet » au paragraphe *b* de l'article 38.5 proposé par le projet de loi suggère que le commerçant ou le fabricant devrait consentir au préalable à ce que le consommateur fasse effectuer la réparation d'un bien par un tiers, ce qui constituerait une nouvelle contrainte qui pourrait nuire au droit à la réparation. À notre avis, la Loi devrait prévoir des mesures claires en cas de défaut d'exécution de la garantie de bon fonctionnement par le commerçant ou le fabricant. Vu le libellé de l'article 39.5 proposé par le projet de loi, cette disposition et les suivantes ne semblent pas devoir s'appliquer lors de l'exécution de la garantie de bon fonctionnement. L'article 39.5 proposé permettrait au consommateur de demander la réparation d'un bien au commerçant ou au fabricant qui est en défaut de rendre disponibles les pièces de rechange et les services de réparation pendant la durée prévue à l'article 39. UC est d'avis que, minimalement, cet article devrait ajouter que le défaut de respecter la garantie prévue à l'article 38.1 permettrait aussi au consommateur d'invoquer cet article. Le consommateur qui voudrait se prévaloir de ses droits en vertu de la garantie de bon fonctionnement ne devrait pas disposer de mécanismes moins avantageux que le consommateur qui ferait valoir ses droits en vertu de l'article 39 tel que proposé par le projet de loi.

Dans tous les cas, nous demandons que soient détaillées explicitement les solutions dont disposerait le consommateur en cas de défaut du commerçant ou du fabricant d'exécuter la garantie de bon fonctionnement. Ainsi, nous inspirant de la rédaction des articles 39.5 à 39.7 proposés par le projet de loi, nous demandons que soient prévues des mesures similaires en cas de défaut d'exécution de la garantie de bon fonctionnement. Nous suggérons qu'en vertu de la garantie de bon fonctionnement, le commerçant et le fabricant aient l'obligation de répondre à une demande de réparation d'un consommateur à l'intérieur d'un délai de 10 jours. En cas de défaut, le consommateur devrait pouvoir demander, à son choix, le remplacement du bien, le remboursement du prix du bien ou la réparation du bien par un tiers, aux frais du commerçant ou du fabricant. Dans le cas où la réparation serait effectuée par le commerçant ou le fabricant, la Loi devrait prévoir un délai à l'intérieur duquel la réparation devrait être effectuée. **En**

effet, les délais de réparation préoccupent grandement les consommateurs. Lorsqu'un bien qui est habituellement utilisé au quotidien doit être réparé, les consommateurs veulent pouvoir récupérer un bien fonctionnel rapidement. Afin de tenir compte de cette réalité, nous demandons l'établissement d'un délai maximal de vingt-cinq (25) jours, à compter de la demande du consommateur, pour effectuer une réparation. Si le fabricant ou le commerçant faisait défaut de respecter le délai imparti par la Loi pour effectuer la réparation, le consommateur devrait aussi pouvoir obtenir, selon sa préférence, le remplacement du bien ou le remboursement du prix du bien.

La durée de la garantie de bon fonctionnement

Actuellement, la Loi ne définit pas de durée pour l'application de la garantie de durabilité prévue à l'article 38. Cette approche permet une interprétation large de la notion de « durée raisonnable » ainsi qu'une flexibilité dans son application. En revanche, le consommateur est incertain de la durée pendant laquelle le commerçant et le fabricant doivent garantir l'usage normal d'un bien. La pratique démontre que lorsque le consommateur est incertain de la portée de ses droits et que le commerçant ou le fabricant conteste une réclamation faite en vertu d'une garantie légale, le consommateur aura tendance à reculer. Définir une durée pour la garantie de bon fonctionnement, tel que le propose le projet de loi, pourrait donc constituer un bon outil d'information sur lequel le consommateur pourrait se fier pour faire respecter ses droits en cas de mauvais fonctionnement d'un bien.

Cependant, l'appréciation des effets potentiels de cette disposition dépend grandement des paramètres qui seront utilisés pour déterminer la durée de cette garantie. Le projet de loi ne donne malheureusement aucune information à ce sujet et ne fait qu'indiquer que la durée de la garantie de bon fonctionnement sera déterminée par règlement. Nous soutenons que la durée établie par règlement ne devrait pas viser des attentes minimales en matière de bon fonctionnement. Cette nouvelle garantie ne devrait pas, à notre avis, être moins avantageuse en termes de durée que les garanties d'usage et de durabilité. En effet, dans le langage courant, les notions de « bon fonctionnement » et « d'usage normal » des biens sont des concepts interchangeable. Nous sommes d'avis que la durée de la garantie de bon fonctionnement pourrait influencer sur les attentes du consommateur en matière de durée d'usage normal d'un bien et, donc, sur le recours aux garanties prévues par les articles 37 et 38 de la Loi. Ainsi, l'affichage d'une durée de garantie à proximité du prix risquerait de devenir une information de référence dans l'esprit du consommateur. La durée de bon fonctionnement devrait donc être établie à partir de données fiables et crédibles sur la durée de vie des biens. **Vu l'importance de cette question pour les droits des consommateurs, UC demande que soit créé un comité indépendant qui se penchera sur cette question afin de faire des recommandations relativement à la durée de la garantie de bon fonctionnement qui sera déterminée par règlement.**

LES OBLIGATIONS DE DIVULGATION D'INFORMATION AU CONSOMMATEUR

Le projet de loi, dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle garantie proposée, créerait, pour les commerçants, une nouvelle obligation d'information dans tous les cas où cette garantie s'applique. Cette approche prometteuse remplirait un des objectifs de la Loi, qui est de rééquilibrer le rapport de force inégal entre le consommateur et le commerçant, dans lequel le consommateur occupe une position de vulnérabilité. En effet, le consommateur ne peut se prévaloir de ses droits s'il ne connaît pas leur existence. Nous nous questionnons cependant sur les raisons qui poussent le législateur à ne pas appliquer ce principe à toutes les garanties légales. Chaque garantie a été créée dans le but de mieux protéger le consommateur et offre des protections distinctes dont le consommateur doit connaître les bénéfices.

Actuellement, les garanties d'usage et de durabilité sont grandement méconnues et l'obligation du commerçant d'informer le consommateur sur leur existence et leur contenu ne s'applique que dans les cas où il propose de conclure, à titre onéreux, un contrat comprenant une garantie supplémentaire. Notre étude portant sur les garanties a démontré que les commerçants misent souvent sur la méconnaissance des consommateurs pour perpétuer de fausses idées sur les droits des consommateurs, notamment en refusant de répondre au consommateur lorsque la garantie conventionnelle n'est plus applicable, ce qui nie l'existence même des garanties légales³.

Même si chaque aspect de la garantie légale a ses spécificités, la garantie de bon fonctionnement et les garanties d'usage et de durabilité seraient complémentaires. À notre avis, le consommateur qui recevrait uniquement l'information relative à la garantie de bon fonctionnement, alors que les garanties d'usage et de durabilité s'appliqueraient aussi, recevrait une information incomplète passant sous silence les bénéfices d'une garantie qui pourrait s'avérer plus avantageuse dans certaines situations. **UC demande donc que la Loi prévoit que le consommateur doit aussi être informé par le commerçant et le fabricant de l'existence et de la portée des garanties prévues aux articles 37 et 38 de la Loi.**

Ensuite, compte tenu du rôle central de l'information pour permettre au consommateur de faire un choix éclairé, nous recommandons que l'article 38.9 proposé par le projet de loi soit modifié afin que l'obligation pour le commerçant de transmettre l'information au consommateur soit remplie avant la conclusion de contrat et non après. **À notre avis, il devrait être obligatoire de divulguer tous les renseignements verbalement et par écrit, dans les cas où ces deux modes de transmission sont possibles. Nous recommandons aussi que les articles 38.7 et 38.9 proposés par le projet de loi prévoient que les renseignements à divulguer au consommateur incluent la portée de cette garantie, ainsi que les solutions et les voies de recours qui s'offrent aux consommateurs afin de faire respecter les obligations que cette garantie conférerait.**

En effet, nous voulons attirer l'attention du législateur sur l'importance de renseigner le consommateur sur la portée des garanties. Tel que rédigé actuellement, l'article 228.1 de la Loi ne prévoit pas que le commerçant doit informer le consommateur sur la portée des garanties prévues aux articles 37 et 38 de la Loi. Ainsi, l'avis sur la garantie légale prévu à l'article 91.9 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (Le Règlement)* ne permet pas au consommateur de comprendre la portée des protections dont il bénéficie. Ainsi, face à des déclarations trompeuses de certains commerçants, le consommateur est peu outillé. Une pratique qui est souvent rapportée par les consommateurs est le fait, pour le commerçant, de tenter de se dégager de ses obligations en matière de garanties légales en dirigeant le consommateur vers le fabricant. Pourtant, en vertu des articles 37 et 38 de la Loi, c'est au consommateur de choisir s'il veut s'adresser au commerçant ou au fabricant. Le consommateur aurait avantage à recevoir une information explicite à cet égard. Nous estimons qu'il devrait aussi recevoir des renseignements sur les différents choix dont il dispose en cas de défaut d'un bien. Comment peut-il faire respecter les droits qui lui sont conférés par les différentes garanties? L'avis donné par le commerçant devrait dresser un portrait beaucoup plus complet pour que le consommateur puisse bénéficier des protections qui lui sont octroyées par la Loi. **Ces recommandations devraient aussi être appliquées au nouveau paragraphe d.2 de l'article 54.4 proposé par le projet de loi, relativement au contrat à distance, qui devrait lui aussi intégrer ces modifications.** De plus, le projet de loi prévoit que les renseignements liés à la réparation et l'entretien des biens doivent être indiqués au contrat conclu par un commerçant itinérant, mais ne prévoit pas une obligation comparable pour la garantie de bon

³ UC, *La justice en ligne comme solution aux barrières à l'accès à la justice?*, septembre 2022, p. 121. Disponible en ligne au https://uniondesconsommateurs.ca/justice_en_ligne

fonctionnement. **Nous recommandons donc d'ajouter, à l'article 58 de la Loi, relatif au commerce itinérant, l'obligation d'indiquer au consommateur l'existence et la portée de la garantie de bon fonctionnement.**

Liens entre la garantie de bon fonctionnement et les garanties d'usage et de durabilité

Nous espérons que l'ajout de la garantie de bon fonctionnement à la Loi facilitera le processus de réparation des biens prématurément affectés par un défaut de fonctionnement. Il est dans l'intérêt du consommateur de pouvoir se prévaloir d'une garantie clairement définie et à laquelle il peut se fier pour appuyer ses réclamations. Nous voulons tout de même émettre des réserves sur la nécessité de créer une nouvelle garantie. Nous pensons que les garanties prévues aux articles 37 et 38 de la Loi pourraient être bonifiées pour remplir les objectifs de la garantie de bon fonctionnement. Cette approche pourrait permettre d'éviter que la mise en place d'une nouvelle garantie ajoute à la confusion du consommateur. Cela pourrait se concrétiser, entre autres, en prévoyant que pendant une certaine période le consommateur dispose de présomptions en sa faveur en cas de défaut d'un bien. La Loi pourrait aussi prévoir explicitement les mesures de réparation dont disposerait le consommateur pendant cette période ainsi que les délais d'exécution à respecter par le commerçant et le fabricant. De plus, nous avançons que, telles qu'elles sont définies actuellement, la garantie de bon fonctionnement et les garanties prévues aux articles 37 et 38 de la Loi s'appliqueraient de manière concurrente, ce qui pourrait poser un défi d'interprétation. Est-ce que cela impliquerait pour les tribunaux de différencier les défauts relevant de la garantie d'usage de ceux relevant de la garantie de bon fonctionnement ? Quelles seraient les conséquences juridiques de cette superposition ? Une simplification des règles pourrait permettre d'éviter cette incertitude quant à l'interprétation judiciaire.

La réparabilité et l'entretien des biens

UC appuie les dispositions qui visent à faciliter l'accès à la réparation et l'entretien des biens pour le consommateur. Nous accueillons favorablement la proposition d'un encadrement plus formel de plusieurs éléments liés à la réparation et l'entretien des biens, notamment, le coût des pièces de rechange et des services de réparation, les outils de réparation, ainsi que la disponibilité des renseignements, des données des logiciels de diagnostic et des mises à jour. Nous sommes aussi favorables à l'indication de mécanismes clairs en cas de non-respect des obligations imposées par la Loi au commerçant et au fabricant. Nous réclamons toutefois que les liens entre les différentes garanties légales soient établis plus clairement et que la garantie de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation ait une plus grande portée. Nous demandons aussi que soit établi un délai à l'intérieur duquel les réparations devront être effectuées et proposons que certaines formulations soient revues pour diminuer les zones d'incertitude.

Les interactions entre les différentes garanties légales

Nous nous questionnons sur l'interaction entre les différentes garanties dans le cadre de la mise en œuvre des propositions du projet de loi et craignons que plusieurs éléments puissent porter à confusion. Nous sommes d'avis que certaines modifications pourraient être apportées qui auraient pour effet de faciliter la compréhension de la Loi par le consommateur.

Comme le consommateur peut demander la réparation d'un bien en vertu d'autres garanties légales que celle qu'offrirait l'article 39, il nous semblerait important de clarifier les droits et obligations que confère cette garantie particulière par rapport à la garantie de bon fonctionnement et aux garanties d'usage et de durabilité prévues par les articles 37 et 38 de la Loi. Par exemple, la notion de prix raisonnable est intéressante pour encadrer les coûts des pièces et des services de réparation lorsqu'aucune garantie prévoyant que le consommateur peut demander la réparation aux frais du commerçant ou du fabricant ne s'applique. Cet article s'appliquerait notamment lorsqu'un bien fait défaut à la suite d'un mauvais usage ou pour les frais de remplacement d'une pièce qui est de nature à être remplacée, comme certains filtres, des sacs d'aspirateurs, des cartouches d'encre d'imprimantes, etc. Cependant, l'introduction de la notion de prix raisonnable dans la Loi pourrait faire douter les consommateurs quant à la nature des réparations qui doivent être effectuées sans frais et aux éléments liés à l'entretien et à la réparation des biens pour lesquels les frais sont à la charge du consommateur. **UC propose qu'il soit libellé clairement que toutes réparations effectuées dans le cadre de l'application des garanties d'usage et de durabilité sont aux frais du commerçant ou du fabricant. Nous demandons aussi que les possibles interactions entre les différentes garanties soient explicitement prévues dans la Loi.**

De plus, nous comprenons que la nouvelle définition des « biens de nature à nécessiter un travail d'entretien » en vertu du cinquième alinéa de l'article 39 que propose le projet de loi vise à élargir la palette des biens couverts par cette garantie. Nous appuyons cet objectif. Toutefois, nous craignons que cette définition sème la confusion entre ce qui constituerait la réparation d'un bien et son entretien. La distinction est importante, car elle pourrait déterminer s'il revient au consommateur ou au commerçant d'en assumer les frais. À notre avis, des biens tels qu'un réfrigérateur, une cuisinière ou un téléviseur ne sont pas des biens qui nécessitent un travail d'entretien, au sens que donne à cette expression le langage courant. Nous pensons, par conséquent, que la Loi ne devrait pas les désigner comme tels à l'encontre de l'acception courante. Nous pensons qu'il faudrait éviter un ajout qui pourrait permettre d'ouvrir la porte à une redéfinition des obligations en matière de réparations qui pourraient être vendues comme des services d'entretien. **Nous croyons que les notions de réparation et d'entretien devraient être appréhendées comme deux concepts distincts et être employées de cette façon dans la Loi.**

LES PRATIQUES DE COMMERCE INTERDITES

Les articles 227.0.3 et 227.0.4 proposés par le projet de loi ciblent des pratiques commerciales qui sont dénoncées depuis des années et qui ont des effets dévastateurs sur les droits des consommateurs à l'échelle mondiale. Nous ne pouvons que soutenir la condamnation de l'obsolescence programmée et des techniques ayant pour effet de rendre plus difficile l'accès à la réparation et à l'entretien des biens. Cependant, nous croyons que le recours à ces dispositions imposera un fardeau de preuve difficile à rencontrer. En effet, par leur nature, certaines techniques peuvent être complexes et insidieuses, ce qui les rend difficilement démontrables devant les tribunaux.

Toutefois, le législateur est en mesure de mieux protéger le consommateur de l'utilisation de techniques pour rendre plus difficile l'accès à la réparation et à l'entretien des biens : il devrait retirer l'alinéa 3 de l'article 39 proposé par le projet de loi, qui permet au commerçant et au fabricant de se dégager de leur obligation de fournir des pièces de rechange, des services de réparation ou les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien simplement en donnant un avis écrit. À notre avis, prévoir par règlement les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation qui devront obligatoirement être disponibles est une approche qui ne permettra pas une intervention efficace contre l'utilisation de techniques qui limitent l'accès à la réparation d'un ensemble de biens composés d'une multitude de pièces et dont la conception est en constante évolution. **UC recommande**

qu’au même titre que le commerçant et le fabricant ne peuvent pas se dégager des garanties prévues aux articles 37 et 38 de la Loi, ils ne doivent pas pouvoir se dégager de leurs obligations relativement à la disponibilité des pièces et des services de réparation. Au besoin, des exemptions à l’interdiction de se soustraire à cette obligation pourraient être prévues par règlement.

Un autre moyen qui pourrait être utilisé pour contrer le phénomène d’obsolescence prématurée serait d’indiquer que la notion de « durée raisonnable » à l’article 39 proposé par le projet de loi dépasse largement celle liée à la garantie de durabilité. Actuellement, l’utilisation de la même expression aux articles 39 et à 38 de la Loi suggère que les durées de ces garanties sont similaires. Pourtant, le recours à la réparation devrait être facilité au-delà de la période couverte par la garantie de durabilité, afin de renverser la tendance visant à réduire les durées de vie des biens. La même logique devrait s’appliquer pour l’établissement des durées déterminées par règlement en vertu du quatrième alinéa de l’article 39 proposé par le projet de loi. **UC demande que les obligations relativement à la disponibilité des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements nécessaires à l’entretien et à la réparation des biens soient les plus avantageuses possibles en s’appliquant au-delà de la durée d’usage normal d’un bien.**

Il serait aussi opportun pour le législateur d’envisager la mise en place d’un indice de durabilité, indice dont la mise en application est prévue prochainement en France⁴. En effet, un tel indice pourrait permettre au consommateur de faire un choix plus éclairé en lui permettant de comparer les produits en matière, notamment, de qualité, de fiabilité, de longévité et de réparabilité. Actuellement, le consommateur se fie grandement aux prix pour comparer les produits, mais un prix plus élevé n’est pas garant d’une supériorité du produit quant à ces différents critères. **Il devrait donc être envisagé, à courte échéance, un processus de réflexion relatif à l’instauration d’un indice de durabilité.**

L’ENCADREMENT DE LA GARANTIE DE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES ET DES SERVICES DE RÉPARATION

Nous appuyons l’ajout à la Loi de l’obligation de fournir, outre les pièces et les services de réparation, les renseignements nécessaires à l’entretien et la réparation, l’accès aux logiciels de diagnostic et leur mise à jour. Pour réduire les obstacles qui pourraient se dresser devant le consommateur qui voudrait se prévaloir de ces droits, nous recommandons que la Loi précise les modalités d’accès à ces éléments. En effet, les renseignements nécessaires à la réparation et à l’entretien des biens devraient être librement accessibles sur le site Web du fabricant, par exemple, et le consommateur devrait pouvoir obtenir ces renseignements. **UC demande que la Loi prévoie que les renseignements nécessaires à l’entretien et la réparation, les logiciels de diagnostic et toutes les mises à jour correctives et évolutives nécessaires à l’usage normal d’un bien doivent être disponibles gratuitement.**

De plus, nous nous questionnons sur l’interprétation qui pourrait être faite de l’obligation de permettre l’installation des pièces de rechange à l’aide « d’outils couramment disponibles ». Nous soumettons que si le consommateur peut seulement acheter les outils nécessaires à la réparation auprès du fabricant, ces outils ne devraient pas être considérés comme des « outils couramment disponibles ». **Pour dissiper tout**

⁴ Halte à l’obsolescence programmée (HOP), *L’indice de durabilité, une révolution prévue pour 2024*, 22 avril 2021. Disponible en ligne au <https://www.halteobsolescence.org/lindice-de-durabilite-une-revolution-prevue-pour-2024/>

doute à cet effet, UC propose qu'il soit prévu que si les outils nécessaires à l'installation des pièces de rechange sont exclusivement distribués par le fabricant, ce dernier doit les offrir gratuitement afin de se conformer au deuxième alinéa de l'article 39 proposé par le projet.

UC appuie le principe de l'encadrement des coûts des frais de réparation et d'entretien, qui, lorsqu'ils sont élevés, sont souvent un frein à la réparation. En effet, il n'est pas rare de voir le consommateur se tourner vers l'achat d'un bien neuf parce que la réparation du bien défectueux est trop dispendieuse. Nous croyons toutefois qu'il sera difficile pour le consommateur d'évaluer ce qui constitue un prix raisonnable, et ce, malgré les précisions contenues dans le deuxième alinéa de l'article 39.3. Nous voulons apporter des pistes de réflexion pour l'élaboration du règlement relativement au prix des pièces de rechange et des services de réparation qui sera présumé décourager l'accès à la réparation et à l'entretien d'un bien pour le consommateur. Nous pensons qu'il serait opportun de tenir compte notamment de la valeur d'un bien neuf de même catégorie. Équiterre rapporte que le prix d'une réparation qui excède le tiers de la valeur d'un bien neuf constitue souvent un frein à la réparation⁵. L'utilisation du pourcentage maximal de la valeur du bien neuf pourrait être envisagée pour déterminer le prix raisonnable pour le remplacement d'une composante majeure, mais ne serait pas appropriée pour évaluer ce que constitue le prix raisonnable d'une composante secondaire de peu de valeur. Une réflexion plus poussée s'impose pour établir une méthodologie qui permettrait de déterminer les prix qui sont présumés décourager l'accès à la réparation par le consommateur.

En plus du prix de la réparation, les délais de réparation constituent souvent une préoccupation pour le consommateur. Les électroménagers, les appareils électroniques, par exemple, sont des biens qui doivent généralement être réparés rapidement, sous peine d'inconvénients majeurs pour le consommateur. Les délais à l'intérieur desquels doivent être fournies les pièces de rechange, délais qui seront établis par règlement en vertu du quatrième alinéa de l'article 39 proposé par le projet de loi, devraient viser à réduire le plus possible les préjudices causés par le mauvais fonctionnement d'un bien. De plus, si l'article 39.5 fixe un délai de 10 jours pour obtenir une réponse à une demande de réparation, il n'y a pas de contrainte quant au délai à respecter pour faire les réparations. Face à une réponse proposant un long délai de réparation, la seule alternative qui s'offrirait au consommateur serait de faire réparer le bien par un tiers. Par contre, rien ne garantirait que les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à la réparation qui ne sont pas disponibles pour le consommateur le seraient pour un tiers. En effet, l'article 39.5 proposé par le projet de loi ne serait applicable que lorsque les pièces de rechange ou des renseignements nécessaires à la réparation ne sont pas disponibles. **UC propose donc que soit prévu que le commerçant ou le fabricant doit effectuer la réparation dans un délai de vingt-cinq (25) jours suivant la demande de réparation du consommateur. Le défaut de réparer le bien dans le délai imparti par la Loi et l'impossibilité pour le consommateur de faire réparer le bien par un tiers devraient ouvrir la voie à l'application de l'article 39.6 proposé par le projet de loi et permettre au consommateur de demander le remboursement du prix du bien ou son remplacement.**

De plus, il n'est précisé nulle part que « la réparation du bien qui la nécessite » est une réparation aux frais du commerçant ou du fabricant. Enfin, comme mentionné précédemment, la formulation de cet article porte aussi à confusion en ce qui a trait à la possibilité pour le consommateur d'y recourir en cas de défaut d'exécution de la garantie de bon fonctionnement. Ces incertitudes nous poussent à demander que la formulation de cet article soit revue. Si le législateur ne souhaite pas faire référence à

⁵ Équiterre, *Pour des appareils électroménagers et électroniques réparables au Canada. Diagnostic, enjeux et solutions*, 18 octobre 2022, p. 60. Disponible en ligne au <https://www.equiterre.org/fr/ressources/rapport-pour-des-appareils-electromenagers-et-electroniques-reparables-au-canada>

la garantie de bon fonctionnement à cet article, des dispositions similaires devraient être prévues en lien avec cette garantie. **De plus, UC demande qu'il soit précisé que la mesure prévue à l'article 39.5 proposé par le projet de loi est une réparation aux frais du commerçant ou du fabricant.**

Enfin, nous demandons que soit prévu à l'article 39.6 que le consommateur peut choisir entre la réparation par un tiers aux frais du commerçant ou du fabricant, le remplacement du bien ou le remboursement du prix du bien. Ainsi, en cas de défaut du commerçant ou du fabricant de répondre à une demande de réparation dans le délai imparti par la Loi, le consommateur devrait pouvoir choisir entre ces trois options. Nous recommandons aussi que cet article prévoie que le bien doit être remplacé pour un bien *aux fonctionnalités équivalentes et d'une valeur égale ou supérieure à celle du bien d'origine*. Pour ce qui est de la remise du bien au commerçant ou au fabricant, nous suggérons de préciser que la remise doit se faire aux frais du commerçant ou du fabricant et que le consommateur peut disposer du bien si le commerçant ou le fabricant fait défaut de récupérer le bien dans un certain délai.

La réparation d'appareils domestiques

UC est d'avis que l'ajout du téléphone cellulaire à la liste d' « appareil domestique » contenue à l'article 182 de la Loi est pertinent. Cependant, nous considérons que l'application des protections prévues aux articles 182 à 187 de la Loi aux seuls appareils utilisés à des fins domestiques mentionnés audit article devrait être réévaluée. Nous nous expliquons difficilement le choix qui a été fait d'intégrer certains biens à l'article 38.1 proposé par le projet de loi sans adopter la même approche pour l'article 182 de Loi et inversement. Pourquoi intégrer les tablettes électroniques et les consoles de jeu à cet article 38.1 et ne pas les inclure à l'article 182? Plutôt que de prévoir une liste restreinte de biens dans la Loi, nous pensons que l'approche inverse devrait être adoptée et que ces protections devraient s'appliquer à tous les biens et, au besoin, prévoir les exceptions par règlement. **UC suggère que le consommateur devrait pouvoir profiter de ces protections, peu importe le bien qu'il veut faire réparer, sous réserve de la possibilité d'exclure par voie de règlement certains biens ou certaines catégories de biens auxquels ce type de protections ne serait pas applicable ou pour lesquels il ne serait pas souhaitable.** Si cette approche n'est pas retenue, nous pensons que, minimalement, l'article 182 et le futur article 38.1 de la Loi devraient être harmonisés. Nous pensons aussi que la durée de la garantie relativement aux réparations prévue à l'article 186 de la Loi devrait être révisée. En effet, une réparation devrait être garantie au-delà de la très courte période de 3 mois que prévoit la Loi.

LES GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES

UC revendique un meilleur encadrement des contrats comprenant une garantie supplémentaire. Le projet de loi constitue un pas dans cette direction, mais plusieurs problématiques demeurent bien présentes. Le principal problème en matière de garantie supplémentaire est la méconnaissance par les consommateurs des avantages réels que comportent ces garanties, vu l'existence des garanties gratuites prévues à la Loi. Compte tenu de la popularité de ces garanties contractuelles et les sommes importantes qui sont versées par les consommateurs pour en faire l'acquisition, cette problématique doit être examinée de plus près.

Nous comprenons, à la lecture de l'article 15 du projet de loi, que le commerçant aurait maintenant l'obligation de renseigner le consommateur sur la garantie de bon fonctionnement ainsi que sur les garanties prévues aux articles 37 et 38 de la Loi, lorsque toutes ces garanties sont applicables. Actuellement, nous constatons, sur le terrain, qu'il est difficile pour les consommateurs de comprendre la portée des garanties légales et de comparer les avantages qu'offre réellement sur ces dernières la garantie sup-

plémentaire proposée par le commerçant. Tel qu'expliqué précédemment, l'avis prévu à l'article 91.9 du Règlement ne permet pas au consommateur de comprendre la portée des protections dont il bénéficie. Il n'est ainsi pas en mesure d'identifier aisément les éléments de la garantie supplémentaire qui sont, dans les faits, déjà couverts par les garanties légales et qu'il n'a donc pas besoin de payer pour obtenir.

Il est suggéré de modifier l'article 228.1 de la Loi et l'article 228.2 du projet de loi afin de prévoir que les renseignements à divulguer au consommateur incluent la portée des garanties légales, ainsi que les solutions et les voies de recours qui s'offrent aux consommateurs afin de faire respecter ces garanties. UC soumet aussi que l'obligation du commerçant en vertu de l'article 228.2 proposé par le projet de loi devrait comporter le devoir d'informer le consommateur par écrit et non uniquement verbalement. Le consommateur devrait recevoir une information plus complète comprenant notamment des renseignements clairs sur la responsabilité conjointe du commerçant et du fabricant dans l'application des garanties légales et les mécanismes dont il dispose en cas de non-respect des obligations que confèrent ces garanties. Il serait simple de prévoir par règlement l'ensemble des renseignements qui devraient être transmis au consommateur concernant les garanties légales. Le commerçant n'aurait qu'à remettre ces avis au consommateur lors de l'achat ou la location d'un bien qui comprennent une telle garantie. UC propose aussi qu'il soit obligatoire, pour le commerçant, d'indiquer les avantages additionnels que présente la garantie supplémentaire par rapport aux garanties légales et d'interdire que puisse être présenté comme un avantage contractuel un droit qui découle d'une garantie légale.

Nous reconnaissons la pertinence d'introduire une disposition qui prévoit que le consommateur peut résoudre un contrat de garantie supplémentaire à certaines conditions. Toutefois, si le commerçant fait défaut de donner les renseignements relatifs aux garanties légales et au droit de résolution, c'est seulement lors de la prise de connaissance de l'ensemble de ces renseignements que le consommateur pourra bénéficier de cette protection. **UC recommande que le délai d'exercice du droit de résolution en cas de défaut du commerçant ne commence à courir qu'à partir du moment où le consommateur aura pris connaissance des renseignements qu'il aurait dû recevoir du commerçant.** Le même bénéfice devrait s'appliquer quand le commerçant a fait défaut d'informer le consommateur de son droit de résolution.

LES DISPOSITIONS RELATIVES AUX AUTOMOBILES

UC accueille favorablement un meilleur encadrement en matière d'accessibilité des données des automobiles pour les consommateurs et l'introduction de la protection « anti-citron » permettant de faire déclarer une automobile « véhicule gravement défectueux ». Toutefois nous souhaitons attirer l'attention du législateur sur certains éléments dont nous considérons la révision essentielle.

UC demande que certains éléments permettant de faire déclarer une automobile « véhicule gravement défectueux » soient revus afin de permettre au consommateur de faire plus facilement reconnaître ses droits en vertu de cette disposition. L'article 53.1 proposé par le projet de loi devrait être modifié afin d'éviter que le consommateur ait à faire appel au tribunal pour qu'un véhicule soit qualifié « gravement défectueux ». À cet effet, la Loi devrait prévoir une présomption qui trouve application dès que des critères objectifs sont rencontrés et l'intervention du tribunal ne devrait être nécessaire que si le commerçant s'oppose à cette qualification. De plus, nous soumettons que le nombre de tentatives de réparations pour des défauts non liées entre elles nécessaires pour déclarer un véhicule gravement défectueux, qui a été fixé à 12, semble excessif ; ce nombre devrait être diminué à six (6). Également, pour faciliter l'accès du consommateur aux protections que conférerait cet article, nous demandons que soit

ajoutée une disposition qui prévoit que le commerçant doit remettre, par écrit, la description du travail effectué sur son automobile en vertu de la garantie conventionnelle. En effet, le consommateur pourra plus difficilement se prévaloir de la protection « anti-citron » s'il n'a pas de preuve écrite rapportant les tentatives de réparation dont a fait l'objet son automobile. De plus, comme mentionné précédemment pour l'application des garanties légales, la Loi devrait aussi indiquer clairement les mesures de réparation qui s'offrent au consommateur lorsque son automobile est déclarée « véhicule gravement défectueux ». Le consommateur devrait pouvoir se référer à des dispositions claires et explicites pour demander, à son choix, le remplacement du véhicule automobile ou un remboursement.

Nous appuyons l'article 10 du projet de loi qui permettrait de mieux protéger le consommateur à l'échéance d'un contrat de louage à long terme d'une automobile. **Comme le commerçant aurait maintenant l'obligation d'offrir au consommateur de procéder sans frais à une inspection de l'automobile qui fait l'objet d'un contrat de louage à long terme, nous sommes d'avis que le défaut de respecter cette obligation devrait empêcher le commerçant de pouvoir réclamer des frais pour l'usure anormale d'une pièce ou d'une composante du bien.** Ainsi, le commerçant devrait avoir l'obligation de remettre un avis écrit lors de l'offre de procéder à une inspection sans frais. Si le consommateur n'était pas avisé qu'il a droit à cette inspection, il devrait bénéficier de la même protection que celle qui est prévue au quatrième alinéa de l'article 150.17.1 proposé par le projet de loi.

LES SANCTIONS ADMINISTRATIVES ET LES DISPOSITIONS PÉNALES

UC prend acte de l'augmentation du montant des amendes prévues lors de la perpétration d'une infraction pénale et soutient la mise en place des dispositions permettant l'imposition de sanctions administratives pécuniaires. Il est primordial que ces nouveaux pouvoirs soient accompagnés des ressources suffisantes à leur application. Nous déplorons déjà le manque de ressources de l'OPC et l'ajout d'une nouvelle responsabilité devrait être accompagné d'un financement proportionnel à l'ampleur de la tâche qu'exige cette nouvelle fonction. L'OPC doit avoir les moyens d'agir pour freiner les nombreuses pratiques en contravention de la Loi et dissuader le recours à des procédés qui sont souvent utilisés en toute impunité.

UC recommande que le montant d'une sanction administrative pécuniaire soit déterminé en prenant en compte, notamment, le patrimoine, le chiffre d'affaires et les revenus du responsable du manquement. Cette approche est plus équitable et diminue le risque que les petites entreprises soient injustement désavantagées par rapport aux grandes multinationales. **De plus, nous croyons que tout manquement à la Loi devrait permettre l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire.** Nous espérons donc que la détermination de ce qui constituerait des manquements objectivement observables aura une grande portée.

Finalement, nous prenons acte que les sommes perçues en raison de l'imposition des sanctions administratives pécuniaires seront portées au crédit du *Fonds Accès Justice*. Nous croyons qu'il est essentiel que ces sommes puissent servir à favoriser l'accès à la justice. En effet, notre organisme revendique un meilleur accès à la justice pour les consommateurs comprenant notamment l'accès à de l'information juridique vulgarisée, un accompagnement juridique ainsi que la création d'un tribunal virtuel spécialisé en matière de consommation⁶. Récemment, le mémoire que nous avons présenté suite au dépôt du projet de loi 8 décrivait l'importance que le consommateur puisse bénéficier d'un service d'accompagnement

⁶ UC, *La justice en ligne comme solution aux barrières à l'accès à la justice?*, op.cit.

gratuit lorsqu'il entreprend des démarches judiciaires⁷. Nous croyons que les montants perçus en raison de l'imposition de sanctions administratives pécuniaires en vertu de la Loi devraient bénéficier directement aux consommateurs. **Nous suggérons donc que ces fonds soient dédiés à la création d'un service d'accompagnement juridique pour le consommateur afin de l'aider à comprendre non seulement ses droits, mais aussi les procédures et les différents choix qui s'offrent à lui.**

⁷ UC, *Mémoire UC – Projet de loi no. 8*, 14 février 2023. Disponible en ligne au <https://uniondesconsommateurs.ca/memoire-uc-pl8-vf/>

RÉSUMÉ DE NOS RECOMMANDATIONS

UC soumet donc les recommandations suivantes :

1.

Prévoir la réalisation d'une grande campagne d'information pour renseigner le consommateur sur les protections dont il bénéficie et les moyens de s'en prévaloir.

2.

La garantie de bon fonctionnement

- 2.1 Prévoir que la garantie de bon fonctionnement s'applique à tous les biens qui font l'objet d'un contrat.
- 2.2 Modifier les articles 38.2 et 38.5 tels que proposés par le projet de loi afin de prévoir de manière explicite la prise en charge par le commerçant et le fabricant de tous les frais d'exécution de la garantie de bon fonctionnement et les frais réels de transport ou d'expédition.
- 2.3 Supprimer l'exclusion faisant référence au « service normal d'entretien et le remplacement de pièces en résultant » afin d'éviter que des services de réparation qui devraient être effectués sans frais soient présentés et vendus comme des services d'entretien.
- 2.4 Supprimer l'exclusion faisant référence à un « accessoire autre que celui déterminé par règlement » afin que tout accessoire nécessaire à l'usage normal du bien soit inclus dans la garantie. Minimalement, adopter l'approche inverse et, au besoin, prévoir par règlement les accessoires qui seraient exclus de l'application de cette garantie.
- 2.5 Ajouter une présomption en faveur du consommateur indiquant que les défauts de fonctionnement apparaissant pendant la durée d'application de la garantie de bon fonctionnement sont présumés couverts par cette garantie.
- 2.6 Détailler explicitement les solutions qui s'offrent au consommateur lorsque le commerçant ou le fabricant est en défaut d'exécuter la garantie de bon fonctionnement en s'inspirant des mesures prévues aux articles 39.5 à 39.7 proposés par le projet de loi.

- 2.7. Prévoir que la durée de la garantie de bon fonctionnement ne soit pas inférieure à la durée raisonnable d’usage normal d’un bien.
- 2.8. Créer un comité indépendant dont le mandat sera de faire des recommandations relativement à la durée de bon fonctionnement des biens en se basant sur des données fiables et crédibles.
- 2.9. Ajouter une disposition indiquant que le consommateur doit être informé par le commerçant et le fabricant de l’existence et de la portée des garanties prévues aux articles 37 et 38 de la Loi lorsqu’elles s’appliquent.
- 2.10. Modifier les articles 38.7 et 38.9 proposés par le projet de loi en prévoyant que les renseignements à divulguer au consommateur incluent la portée de cette garantie, ainsi que les mesures de réparation et les voies de recours qui s’offrent aux consommateurs afin de faire respecter les obligations que cette garantie confèrerait.
- 2.11. Modifier l’article 38.9 proposé par le projet de loi afin que les informations soient obligatoirement transmises avant la conclusion du contrat et non après.
- 2.12. Modifier l’article 54.4 de la façon suivante : «d.2) le cas échéant, le contenu, la portée et la durée de la garantie de bon fonctionnement prévue à l’article 38.8» et ajouter la même obligation pour les contrats conclus par un commerçant itinérant.

3.

Réparabilité et entretien des biens

- 3.1. Détailler les possibles interactions entre les différentes garanties légales.
- 3.2. Indiquer explicitement que toutes réparations effectuées dans le cadre de l’application des garanties d’usage et de durabilité sont aux frais du commerçant ou du fabricant.
- 3.3. Retirer le troisième alinéa de l’article 39 proposé par le projet de loi qui prévoit que le commerçant ou le fabricant peut se dégager de ses obligations en vertu du premier alinéa de ce même article.
- 3.4. Prévoir que les obligations relativement à la disponibilité des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements

nécessaires à l'entretien ou à la réparation s'appliquent au-delà de la durée d'usage normal d'un bien.

- 3.5. Entamer le processus de réflexion relativement à la mise en place d'un indice de durabilité afin que les consommateurs soient en mesure de faire des choix plus éclairés.
- 3.6. Prévoir que les renseignements nécessaires à l'entretien et la réparation, les logiciels de diagnostic et toutes les mises à jour correctives et évolutives nécessaires à l'usage normal d'une bien doivent être disponibles gratuitement.
- 3.7. Prévoir que si les outils nécessaires à l'installation des pièces de rechange sont exclusivement distribués par le fabricant, ce dernier doit les offrir gratuitement afin de se conformer au deuxième alinéa de l'article 39 proposé par le projet de loi.
- 3.8. Prévoir que le commerçant ou le fabricant doit effectuer la réparation dans un délai de vingt-cinq (25) jours suivant la demande de réparation du consommateur.
- 3.9. Prévoir que le défaut de réparer le bien dans le délai imparti par la loi et l'impossibilité pour le consommateur de faire réparer le bien par un tiers ouvre la voie à l'application de l'article 39.6 proposé par le projet de loi et permet au consommateur de demander le remboursement du prix du bien ou son remplacement.
- 3.10. Revoir la formulation de l'article 39.5 proposé par le projet de loi et préciser que la réparation du bien qui la nécessite doit être effectuée aux frais du commerçant ou du fabricant.
- 3.11. Modifier l'article 39.6 proposé par le projet de loi pour permettre au consommateur de choisir entre la réparation par un tiers aux frais du commerçant ou du fabricant, le remplacement du bien aux fonctionnalités équivalentes et d'une valeur égale ou supérieure à celle du bien d'origine ou le remboursement du prix du bien lorsque le commerçant est en défaut.
- 3.12. Préciser, à l'article 39.6 proposé par le projet de loi, que la remise du bien doit se faire aux frais du commerçant ou du fabricant et que le consommateur peut disposer du bien si le commerçant ou le fabricant fait défaut de récupérer le bien dans un certain délai.

4.

La réparation des appareils domestiques

- 4.1. Prévoir que les protections prévues aux articles 182 à 187 de la Loi sont applicables à tous les biens, sous réserve de la possibilité d'exclure, par voie de règlement, certains biens auxquels ce type de protections ne serait pas applicable.
- 4.2. Réviser à la hausse la durée de la garantie de réparation prévue l'article 186 de la Loi.

5.

Les garanties supplémentaires

- 5.1. Modifier l'article 228.2 proposé par le projet de loi pour inclure que l'obligation d'informer le consommateur comprend le devoir d'informer par écrit de la portée de la garantie de bon fonctionnement ainsi que les mesures de réparation et les voies de recours qui s'offrent aux consommateurs en vertu de cette garantie.
- 5.2. Modifier l'article 228.1 de la Loi pour ajouter que l'information relative aux garanties prévues aux articles 37 et 38 devrait aussi inclure la portée de ces garanties ainsi que les mesures de réparation et les voies de recours qui s'offrent aux consommateurs en vertu de ces garanties.
- 5.3. Prévoir que le délai d'exercice du droit de résolution en cas de défaut du commerçant de donner les informations requises en vertu de l'article 228.3 proposé par le projet de loi ne commence à courir qu'à partir du moment où le consommateur aura pris connaissance des renseignements qu'il aurait dû recevoir du commerçant.

6.

Dispositions relatives aux automobiles

- 6.1. Modifier l'article 53.1 proposé par le projet de loi pour :
 - 6.1.1. Prévoir une présomption selon des critères objectifs permettant au consommateur de faire reconnaître une automobile comme un «véhicule gravement défectueux» sans avoir à faire appel aux tribunaux.
 - 6.1.2. Diminuer de douze (12) à six (6) le nombre de tentatives de réparation

pour des défauts non liés entre elles permettant de faire déclarer une automobile «véhicule gravement défectueux».

- 6.1.3. Ajouter que le commerçant doit remettre, par écrit, la description du travail effectué sur son automobile en vertu de la garantie conventionnelle.
- 6.1.4. Ajouter les mesures de réparation qui s'offrent au consommateur lorsque son automobile est déclarée «véhicule gravement défectueux».
- 6.2. Ajouter au quatrième alinéa de l'article 150.17.1 proposé par le projet de loi que le défaut du commerçant de respecter l'obligation d'offrir au consommateur de procéder sans frais à une inspection de l'automobile qui fait l'objet d'un contrat de louage à long terme empêche le commerçant de pouvoir réclamer des frais pour l'usure anormale d'une pièce ou d'une composante du bien.

7.

Les sanctions administratives

- 7.1. Augmenter considérablement le financement de l'OPC afin de permettre que soient exercés efficacement ses pouvoirs en matière de sanctions administratives.
- 7.2. Prendre en compte, notamment, le patrimoine, le chiffre d'affaires et les revenus du responsable du manquement lors de la détermination du montant d'une sanction administrative.
- 7.3. Prévoir que tout manquement à la Loi permet l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire.
- 7.4. Prévoir que les sommes perçues en raison de l'imposition de sanctions administratives soient dédiées à la création d'un service d'accompagnement juridique pour le consommateur afin de l'aider à comprendre non seulement ses droits, mais aussi les procédures et les choix procéduraux qui s'offrent à lui.