

RÉVISION DE LA LOI  
SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

# Durabilité et réparabilité des biens

COMMENTAIRES DE : INSERTECH



Contexte .....	2
1 Durabilité des appareils domestiques .....	3
2 Réparabilité des biens .....	7
3 Obsolescence planifiée.....	12
4 Recours et sanctions .....	14

## 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.

### Présentation de la pertinence d'Insertech dans le cadre de cette consultation.

Insertech est une entreprise d'économie sociale, à but non lucratif, spécialisée depuis 1998 dans le domaine du reconditionnement, du réemploi et de la réparation des appareils informatiques (ordinateurs et périphériques). Notre point de vue porte donc sur les ordinateurs et périphériques, téléphones intelligents et tablettes, et non sur l'ensemble des appareils domestiques. Nous offrons chaque année à des milliers de consommateurs des ordinateurs et périphériques reconditionnés, issus du réemploi, des services de réparation, de la formation et du soutien à l'utilisation. Les activités d'Insertech ont permis de prolonger la vie utile de plus de 190 000 appareils et aidé les consommateurs à avoir un accès à prix abordable, plus écoresponsable à l'informatique.

Nous connaissons très bien les besoins des consommateurs et les difficultés que ceux-ci vivent face à la durée de fonctionnement parfois trop courte de leurs appareils, leurs problèmes de réparabilité et leur obsolescence prématurée. Nous sommes aussi les instigateurs des [Réparothons](#) au Québec, ces événements communautaires gratuits inspirés du mouvement mondial des *Restart Party*. Depuis 2015, nous avons tenu 45 Réparothons participatifs dans différents milieux québécois et constaté le besoin et l'intérêt de milliers de consommateurs pour la réparation.

Organisation reconnue dans le domaine du développement durable, Insertech souhaite que le futur projet de loi ait une vision transversale qui concilie autant la protection du consommateur que la protection de l'environnement pour répondre au contexte global de promotion de l'économie circulaire et de lutte aux changements climatiques au Québec et dans le reste du monde.

Note : les [mots soulignés](#) sont des liens cliquables à consulter pour référence.

# 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><b>DURÉE MINIMALE DE FONCTIONNEMENT D'UN APPAREIL DOMESTIQUE</b></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>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>La définition à l'article 182 doit être assez englobante pour couvrir les tablettes numériques et les téléphones intelligents.</p> <p>Actuellement, les téléphones intelligents font l'objet d'une très grande part des problèmes vécus par les consommateurs : pannes fréquentes, durée de vie trop courte, absence de pièces de rechange, obsolescence indirecte, etc.</p> <p>Leur durée de vie moyenne était estimée à 32 mois au Canada en 2018 selon le magazine <a href="#">Protégez-vous</a>, comparativement à 1 an ½ il y a une dizaine d'années. Bien qu'ayant gagné en performance et pouvant mieux supporter les mises à jour des systèmes, les nouvelles générations de téléphones intelligents restent très sensibles aux bris d'écrans et aux problèmes de batterie ou de port de charge qui sont les problèmes les plus fréquents.</p>
<p><b>Détermination par le fabricant de la durée minimale de fonctionnement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 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.).</li> </ul>	<p>La détermination de la durée minimale de fonctionnement par le fabricant lui-même rend le processus plus simple que le fait de confier cette évaluation à une instance externe. Par contre, cela peut aussi générer un risque de collusion entre les fabricants qui s'entendraient sur une durée minimale de fonctionnement trop courte.</p> <p>Actuellement, l'article 38 de la LPC prévoit une garantie de durabilité selon un usage normal durant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien. Nous nous questionnons à savoir si cette durée minimale de fonctionnement va remplacer la garantie légale qui actuellement peut être supérieure à la garantie offerte par le fabricant. Si oui, cela peut être problématique.</p>

Mesures proposées	Commentaires
	<p>Puisque c'est le fabricant qui va déterminer la durée minimale d'utilisation, y aurait-il encore une durée de vie minimale raisonnable (telle qu'évaluée actuellement) ou va-t-on se fier uniquement au jeu de la concurrence?</p> <p>Le fait de fixer une durée minimale d'utilisation peut engendrer une concurrence intéressante entre les fabricants pour augmenter la qualité des produits et améliorer l'écoconception, à condition que le calcul et l'affichage de cette nouvelle métrique en soient rigoureux et transparents (tel que nous l'élaborons plus loin). En effet, une <a href="#">étude réalisée par la Commission européenne</a> montre que les consommateurs sont fortement influencés dans leur achat par la durée d'utilisation affichée (c'est repris dans le <a href="#">livre blanc de HOP : 50 mesures pour une consommation et une production durables, en P23</a>).</p> <p>Selon l'expérience d'Insertech, les consommateurs sont sensibles au raisonnement sur la base de la fonction et de l'unité fonctionnelle, telle que préconisée par l'approche cycle de vie plutôt que sur le produit (voir la section 2.2, 2.3 et 2.4 du <a href="#">rapport réalisé par le CIRAIG sur le réemploi et le recyclage du matériel informatique en fin de vie</a>). Les consommateurs sont effectivement réceptifs à ce raisonnement et prennent des décisions éclairées lorsque l'information sur la durée de vie leur est présentée adéquatement : en général, ils font preuve de bon sens et sont prêts à payer pour de la qualité, sachant qu'un bas prix pour l'achat d'un appareil neuf est souvent synonyme d'un remplacement à court terme.</p> <p>La loi devrait en outre induire plus de transparence quant aux données des commerçants qui permettront de déduire (ou qui détermineront) la durée minimale d'un produit à l'intérieur de sa propre catégorie : par exemple, en rendant publiquement accessibles les taux de retour et les taux d'utilisation de la garantie pour la catégorie de produits, à l'instar du <i>Contrat de confiance</i> de <a href="#">Darty</a> en France (voir en particulier la démarche qui sous-tend le <a href="#">Baromètre du SAV – Service-après-vente</a>). L'expérience montre que les consommateurs sont généralement enclins à valoriser l'option que constitue « le Choix durable » lors de leurs achats.</p> <p>Actuellement, selon notre expérience, il y a une déconnexion entre le prix et la durabilité en ce qui a trait aux appareils domestiques. La détermination de la durée minimale de fonctionnement devrait tenir</p>

Mesures proposées	Commentaires
	<p>compte de la qualité et du prix du produit. Nous avons rencontré des consommateurs qui se plaignent d'avoir acheté un ordinateur à 1 500\$ qui est garanti durant 1 an par le fabricant et qui fait défaut au bout de 18 mois.</p> <p>Il faut par ailleurs s'assurer que la durée minimale de fonctionnement ne puisse pas être confondue avec la durée d'usage. En ce sens, l'irréparabilité devrait être divulguée de façon rigoureuse et standardisée, pour qu'il n'y ait pas de confusion possible entre les termes.</p> <p>La promotion du reconditionnement par des entreprises tierces (comme Insertech) permet de prolonger la durée d'usage d'un appareil. Il nous apparaît donc crucial que les appareils aient la plus grande durée d'usage possible, et que celle-ci implique et encourage a priori l'émergence d'un deuxième utilisateur (ou d'un usage de seconde main) dans le cycle de vie d'un produit.</p>
<p><b>Fabricant – Obligation d'information :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 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.</li> <li>→ Obligation du fabricant d'indiquer cette durée minimale sur le bien de la manière prescrite par règlement.</li> </ul>	<p>Une telle information (et plus précisément les indicateurs évoqués plus haut) devrait pouvoir être facile à comparer pour les consommateurs, par exemple à partir d'une base de données (BD) intégrée disponible en ligne (via, par exemple, le site de l'OPC, ou les sites des commerçants). Une telle BD permettrait de visualiser en même temps l'ensemble des informations disponibles sur les produits, plutôt que de laisser à eux-mêmes les consommateurs face à la tâche de rassembler et comparer les options, et que le fait de la divulgation ne soit laissé aux seuls fabricants. (Voir par exemple l'outil de HOP en ligne, onglet <a href="#">Produits Durables</a>)</p> <p>En outre, nous nous demandons si la durée minimale d'utilisation s'appliquerait aussi lorsque le produit est reconditionné et remis en marché par un tiers? Actuellement, l'article 38 prévoit que la loi s'applique autant aux biens neufs qu'aux biens d'occasion. Il serait important de clarifier dans la loi comment la durée d'utilisation s'appliquerait en cas de réemploi d'un appareil. En effet, le courant actuel de promotion de l'économie circulaire, autant au Québec que dans le monde, implique de réfléchir aux moyens de favoriser en premier lieu le réemploi (puis le recyclage), tout en protégeant le consommateur.</p>

Mesures proposées	Commentaires
<p><b>Commerçant – Obligation d’information :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 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.</li> </ul> <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"> <li>→ 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.</li> </ul>	<p>En complément aux avis offerts plus haut, nous ajoutons ici qu’Insertech a participé à un projet de recherche mené par l’équipe de Claudia Déméné, professeure à l’École de design de l’université Laval, lequel projet visait à développer un <a href="#">Affichage environnemental de la Durée de Vie (ADV)</a> à la fine pointe des approches communicationnelles, pour des produits électroniques sélectionnés. De cette participation, nous dégageons le constat que l’information affichée devrait être facile à comprendre en un coup d’œil, tout en offrant l’ensemble des indicateurs nécessaires à la prise d’une décision éclairée (tel que spécifié plus haut).</p>
<p><b>Pratique interdite :</b></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>	
<p><b>Définition :</b></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>	<p>Cette définition pose problème car il est difficile pour le consommateur de démontrer qu’il a fait un usage normal de l’appareil.</p> <p>Il conviendrait de baliser davantage ce qui constitue un usage normal et ce qui ne l’est pas.</p>

## 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
<p><b>GARANTIE DE DURÉE RAISONNABLE</b></p> <p><b>Présomption :</b></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 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.</p>	<p>Cet article est difficile à comprendre pour le consommateur. Il est important que la LPC prévoit une présomption claire en faveur du consommateur et non du fabricant. Plusieurs clients nous ont par ailleurs mentionné avoir eu dans le passé des difficultés à faire reconnaître le fait d'un usage normal pendant une durée raisonnable.</p>

## 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><b>GARANTIE DE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES ET SERVICES DE RÉPARATION</b></p> <p>Élargir la garantie de disponibilité des pièces et services de réparation notamment afin qu'elle vise plus de biens.</p> <p><b>Champ d'application de la garantie de disponibilité :</b></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>	<p>La durée de disponibilité des pièces de rechange, des manuels et des outils devrait être beaucoup plus longue que la durée normale d'utilisation, afin de favoriser le réemploi et la réparation pour prolonger la vie utile d'un appareil.</p> <p>Le temps de disponibilité des pièces de rechange, outils et manuels devrait être au moins égal ou supérieur à la durée normale d'utilisation plus la durée de la vie commerciale (ou période de disponibilité sur le marché) d'un produit.</p> <p>Le consommateur devrait pouvoir avoir accès à des pièces de rechange à prix raisonnable, bien au-delà de la fin de la période de mise en marché d'un produit. Les cycles de mise en marché des produits domestiques (et a fortiori des produits</p>

Mesures proposées	Commentaires
	<p>électroniques) par les fabricants sont de plus en plus courts, ce qui rend la période de disponibilité des pièces de rechange de plus en plus courte. Le consommateur qui achète un produit à la fin d'un cycle de mise en marché devrait pouvoir s'attendre aux mêmes possibilités de réparation qu'un autre, qui aurait acheté le même produit en tout début de cycle, même si l'appareil n'est plus produit ou mis en marché par le fabricant.</p> <p>Par ailleurs, il serait important d'assurer le libre choix du réparateur. La disponibilité des services de réparation ne devrait pas être contrainte au seul fabricant ou aux réparateurs certifiés par lui, car cela entraînerait une situation de conflit d'intérêt et de monopole préjudiciable au consommateur et à la protection de l'environnement.</p> <p>L'exemple de SEB en France est édifiant : l'entreprise d'électroménagers offre une certaine <a href="#">réparabilité de ses produits pendant 10 ans</a>. Par contre les pièces de rechange ne sont pas disponibles pour des réparateurs non-agrèés, ce qui est problématique. Les manuels de réparation et les outils devraient être disponibles à tous les réparateurs et au grand public, et non seulement aux réparateurs certifiés par le fabricant. Le partage des connaissances et des outils de réparation constitue une tendance mondiale actuelle qui avantage le consommateur : voir <a href="#">Restart Project</a> (dont découlent les <a href="#">Réparothons</a> d'Insertech), les <a href="#">Repair Cafés</a>, <a href="#">iFixit</a>, <a href="#">Open Repair Alliance</a>, <a href="#">Right to Repair</a>.</p> <p>Le fait de devoir renvoyer l'appareil au fabricant d'origine (souvent situé loin) occasionne au consommateur des frais de transport et des délais qui le découragent ou le pénalisent, alors que la réparation effectuée au niveau local serait avantageuse pour le consommateur, en plus d'avoir un impact environnemental beaucoup moins grand (notamment sur le plan du changement climatique).</p> <p>À cet égard, plusieurs entreprises d'économie sociale comme Insertech font d'ailleurs figure de pionnières en aidant les consommateurs à réduire l'impact de leur consommation sur l'environnement, par le biais d'une offre abordable d'appareils issus du réemploi et de leurs services de réparation.</p>

Mesures proposées	Commentaires
<p><b>Prix raisonnable :</b></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>Selon notre expérience, il ne fait aucun doute que le coût des pièces de rechange est généralement prohibitif : il incite le consommateur à ne pas faire réparer son appareil. Beaucoup de consommateurs se plaignent par exemple du prix des vitres de téléphones et tablettes de bonne qualité (des ersatz de piètre qualité peuvent exister, beaucoup moins chers). On peut faire aussi le parallèle avec certains consommables très dispendieux, comme les cartouches d'imprimante qui peuvent être payées quasiment aussi cher que le prix d'achat d'une nouvelle imprimante. Le fabricant reconnu coupable d'une telle pratique devrait être passible de sanctions importantes, et sa faute rendue publique.</p> <p>Encore une fois selon notre expérience, plusieurs processus de réparation pourraient facilement être rendus moins coûteux si le fabricant n'ajoutait pas d'obstacles indus, par exemple le fait de rendre l'ouverture des appareils complexe et délicate (à risque de briser certains composants internes).</p> <p>Dans le cas des téléphones intelligents, en particulier, la plupart des fabricants et des commerçants découragent les consommateurs de remplacer les composants défectueux (par exemple la batterie, la vitre ou le port de charge) en menaçant d'annuler la garantie si l'appareil est ouvert, en rendant sa manipulation dangereuse ou complexe, ou encore en rendant pratiquement impossible l'accès à certaines pièces de rechange clés. Éloquemment, certains appareils Apple sont conçus de telle sorte qu'ils n'affichent plus l'état de la batterie, advenant qu'une réparation soit effectuée par un réparateur non affilié (voir l'article de <a href="#">Craig Lloyd, le 7 août 2019, pour iFixit</a>).</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><b>INFORMATION SUR LA DISPONIBILITÉ DES PIÈCES ET SERVICES DE RÉPARATION</b></p> <p><b>Fabricant – Obligation d’information :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 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.</li> </ul> <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"> <li>→ 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.</li> </ul>	<p>En pratique, plusieurs fabricants et commerçants ne tendent pas vers la réparation et proposent plutôt l’échange. Cela peut sembler intéressant à courte vue pour le consommateur, mais c’est une pratique extrêmement dommageable pour l’environnement. Il est dorénavant largement reconnu que les étapes d’extraction des matières premières et de fabrication du cycle de vie d’un appareil électronique sont celles qui engendrent le plus d’impacts sur l’environnement (se référer ici encore à <a href="#">l’étude du CIRAIQ</a>). La réparation devrait donc être hautement priorisée, par rapport à l’échange, pour des raisons environnementales. En ce sens, la garantie de disponibilités des pièces de rechange, des manuels et outils de réparation est cruciale : elle rend possible le prolongement de la durée de vie utile des appareils et favorise le réemploi maximal de ces appareils par leur passage depuis le premier utilisateur vers le second utilisateur.</p>
<p><b>Commerçant – Obligation d’information :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 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.</li> </ul> <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"> <li>→ 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</li> </ul>	<p>Dans le cas du commerçant qui offre des appareils reconditionnés d’occasion, celui-ci ne devrait pas être contraint de fournir des pièces de rechange durant un temps prescrit, car à cet égard, il dépend entièrement du fabricant initial et de la mise à disposition des pièces à laquelle il consent.</p>

## 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><b>IMPOSSIBILITÉ DE SE DÉGAGER DE SON OBLIGATION</b></p> <p><b>Appareil domestique :</b></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>La loi devrait interdire au fabricant de déclarer l'irréparabilité de l'appareil qu'il met en marché, à moins qu'il n'ait un motif sérieux (non un simple argument économique ou de commodité).</p> <p>Suivant notre propre expérience, il est tout à fait raisonnable de penser que le fait d'interdire l'irréparabilité aurait pour effet direct de promouvoir l'écoconception et la durabilité des appareils, et réduirait ainsi la vente d'appareils de faible qualité, à faible coût et à forts impacts environnementaux négatifs. Cela inciterait par ailleurs les consommateurs qui ne veulent pas payer le juste prix de la qualité dans le neuf à se tourner vers des appareils réemployés de très bonne qualité, durables et à prix beaucoup plus abordable.</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><b>INFORMATION SUR L'IRRÉPARABILITÉ D'UN BIEN</b></p> <p><b>Définition :</b></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>A Insertech, nous constatons que l'irréparabilité d'un appareil résulte souvent de l'incompatibilité des périphériques ou des logiciels (et non des pièces elles-mêmes). Il est important que la définition de l'irréparabilité inclut la notion d'irréparabilité indirecte (et notamment logicielle).</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appareils un peu anciens, physiquement en bon état, mais qui ne peuvent pas fonctionner à cause des mises à jour;</li> <li>- Anciennes imprimantes non compatibles avec les systèmes d'exploitation récents.</li> </ul> <p>Nous constatons également beaucoup de cas d'appareils bas de gamme dont l'irréparabilité est attribuable à la faible qualité des composants et au recours à la soudure de composantes sur la carte mère, au lieu qu'elles soient amovibles et donc remplaçables (par exemple, la mémoire vive).</p>

Mesures proposées	Commentaires
<p><b>Fabricant – Obligation d’information :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Obligation du fabricant d’indiquer sur le bien, de la manière prescrite par règlement, que celui-ci est irréparable.</li> <li>→ 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.</li> </ul>	<p>Une <a href="#">étude récente réalisée par la Commission européenne</a> montre que les consommateurs sont influencés dans leur achat par l’information sur la réparabilité d’un appareil. Il s’agirait donc là d’une mesure cruciale, tant sur le plan environnemental que de la protection du consommateur.</p>
<p><b>Commerçant – Obligation d’information :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 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.</li> </ul> <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"> <li>→ 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.</li> </ul>	

## 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><b>OBSOLESCENCE PLANIFIÉE – INTERDICTION</b></p> <p><b>Pratique interdite :</b></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><b>Définition :</b></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>	<p>La définition de l'obsolescence doit être assez englobante pour inclure l'obsolescence directe (c'est-à-dire techniquement planifiée) et l'obsolescence indirecte – soit celle qui est due à l'incompatibilité entre composants, l'obsolescence logicielle, l'obsolescence engendrée par l'interopérabilité dont sont tributaires les divers objets connectés).</p> <p>Selon notre expérience, l'obsolescence indirecte est pratiquement impossible à prouver pour le consommateur, de sorte que la seule avenue envisageable est l'inversement du fardeau de la preuve. Le consommateur ne devrait pas être obligé de racheter un appareil simplement parce que des applications sont conçues pour être trop gourmandes et ralentir l'appareil jusqu'à le rendre inutilisable, ou parce qu'un logiciel n'est plus supporté par le fabricant.</p> <p>Certaines actions collectives entamées contre Apple au Québec et aux États-Unis montrent que l'obsolescence planifiée est impossible à prouver pour le consommateur. Les rapports de force sont clairement à la faveur des fabricants, tel que le relèvent M<sup>e</sup> David Bourgoïn et M<sup>e</sup> Benoit Gamache dans <a href="#">l'édition de juin 2019 du Journal du Barreau</a>. L'esprit d'une loi contre l'obsolescence planifiée devrait viser à équilibrer les rapports de force, non pas entre le consommateur et le fabricant, mais bien entre l'administration publique et le fabricant.</p>

## 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>	

Autres recommandations :

L'OPC devrait jouer un rôle d'éducation des consommateurs dans ces concepts encore nouveaux d'obsolescence et de réparabilité, en étant le catalyseur ou le promoteur d'une ou plusieurs campagnes de sensibilisation du grand public.

D'autre part, l'OPC devrait réfléchir à la façon de protéger le consommateur face à l'usage croissant des objets connectés (par exemple, les enceintes connectées Google Home et Amazon Echo).

Selon l'organisme [AloT Canada](#), dès 2020 plus de 50 milliards d'objets seront connectés dans le monde. Ce marché croît de 7% à 15% par année, et cela va certainement exploser avec l'avènement de la 5G.

Les appareils connectés, dont la durée minimale de fonctionnement est souvent très courte, posent des problèmes grandissants aux consommateurs car ils contribuent à l'obsolescence prématurée des autres appareils domestiques. La durabilité des appareils domestiques est de plus en plus menacée par le fait qu'ils soient connectés, ce qui a pour effet d'exacerber la plupart des enjeux soulevés tout au long du présent document de consultation.