



Fédération des chambres
de commerce du Québec



**Mémoire commun portant sur 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**

*Plaidoyer pour une approche davantage incitative, propre à
amorcer un véritable changement de culture*

21 septembre 2023

Table des matières

1. Commentaires généraux et positions de principe.....	2
2. Approches incitatives à envisager et exemples internationaux.....	3
2.1. <i>Incitatif 1 : « bonus réparation »</i>	4
2.2. <i>Incitatif 2 : « déduction incitative pour la circularité »</i>	4
2.3. <i>Financement et soutien aux filières de l'économie circulaire</i>	5
<i>Incitatif 3 : initiatives de recyclage</i>	5
<i>Incitatif 4 : plateformes de location</i>	5
<i>Incitatif 5 : valorisation des métaux et minéraux critiques et stratégiques</i>	5
<i>Incitatif 6 : offre et promotion de programmes d'études spécialisés</i>	6
3. Éléments d'étude détaillée et recommandations.....	6
4. Analyse d'impact réglementaire.....	10
5. En conclusion : saisir l'occasion d'une réouverture de la LPC.....	11
6. Sommaire des incitatifs et recommandations.....	12

1. Commentaires généraux et positions de principe

Dans le contexte d'une petite économie largement importatrice tel que le Québec, où les deux tiers de la demande intérieure totale en biens manufacturés sont comblés par les importations, nous considérons que l'instauration d'un délit d'obsolescence programmée comme le propose l'article 14 du projet de loi à l'étude est mal avisée.

Il ne faut pas oublier que les dernières données disponibles pour le Québec (2019) indiquent que 93 % de l'offre de produits informatiques et électroniques est issue de l'importation internationale. Plus de 80 % de l'offre de matériel, appareils et composants électriques le sont également, dont 88 % de l'offre de gros appareils électroménagers et 99 % de l'offre de petits appareils électroménagers¹.

Cela a deux conséquences majeures. La première étant que pour une large part des biens qui seront concernés, les commerçants québécois dépendent de fournisseurs étrangers et n'ont donc à peu près aucune prise ni influence sur les processus manufacturiers donnant lieu à l'obsolescence programmée. Or, ce sont bien eux qui seront concernés au premier chef par les contentieux et les sanctions qui découleront de l'application de cette interdiction.

Ensuite, et pour les mêmes raisons, cela signifie que les diverses obligations prévues au projet de loi en matière de garantie légale, de disponibilité des pièces de rechange et de réparation pourraient générer un accroissement des prix et une perte de compétitivité des fabricants et commerçants québécois face aux manufacturiers et détaillants étrangers non soumis aux mêmes réglementations, encourageant ainsi les consommateurs à s'approvisionner directement auprès de ces derniers, en ligne ou autrement.

Par ailleurs, nos deux organisations prennent note du fait que le projet de loi met presque exclusivement l'accent sur des mesures à caractère contraignant : garantie légale de bon fonctionnement pour les produits neufs; garantie de disponibilité des pièces de rechange; obligation de fournir des services de réparation; interdiction de vente de biens à l'obsolescence programmée; nouvelles sanctions administratives pécuniaires, etc.

Bien que justifiables à plusieurs égards, ces mesures contraignantes ne sont pourtant pas de nature à provoquer un réel changement de culture ou à garantir de nouvelles capacités en matière de réparabilité. Plusieurs raisons l'expliquent.

D'abord, les raisons pour lesquelles les consommateurs québécois sont encore peu portés à privilégier la réparation de leurs appareils électroniques et électroménagers sont multiples et n'ont pas toutes à voir avec la réparabilité des biens ou la disponibilité des pièces détachées.

¹ Source : Statistique Canada, Flux de commerce interprovincial et international, prix de base, niveau détail.

En fait, cette tendance a beaucoup plus fréquemment à voir avec l'indisponibilité des réparateurs, puis avec le coût élevé des pièces et des services de réparation, qui rendent le remplacement pur et simple du bien ou de l'appareil financièrement préférable.

De plus, la miniaturisation des composants électroniques, la spécialisation et la personnalisation des produits, de même que l'utilisation de matériaux susceptibles de réduire leur prix concourent à une durée de vie parfois moindre des produits, ainsi qu'à un degré de réparabilité limité, et ce, sans qu'entre en cause une quelconque obsolescence programmée.

Rappelons aussi que comme mentionné dans l'Analyse d'impact réglementaire (ci-après AIR), « les biens et services qui seront touchés par la solution proposée sont non définis pour la majorité des mesures à cette étape. Pour l'instant, il est néanmoins possible d'affirmer que les secteurs du commerce de détail, de la fabrication et de l'automobile seront touchés par les mesures. »²

Le secteur du commerce du détail, qui représente 6 % du PIB du Québec, compte 32 706 PME potentiellement touchées par les mesures, contre 6 grandes entreprises.³ Dans le secteur de l'automobile, uniquement des PME seront visées (concessionnaires d'automobiles et de pièces neuves et d'occasion). Enfin, dans le secteur de la fabrication, 13 518 PME seraient touchées contre 84 grandes entreprises. En somme, pour l'essentiel, ce projet de loi s'adresse d'abord aux propriétaires de PME.

Pour toutes ces raisons, et parce que les mesures proposées peuvent engendrer un fardeau administratif et financier supplémentaire pour nos PME (commerçants et fabricants) sans toutefois générer les retombées escomptées en matière de réparabilité, il nous apparaît préférable de privilégier (du moins à titre complémentaire) certaines mesures incitatives.

2. Approches incitatives à envisager et exemples internationaux

Notre prise de position et nos recommandations reposent sur cinq piliers, en fonction desquels nous proposons quelques approches alternatives au projet de loi proposé :

- a) privilégier des approches incitatives plutôt que coercitives;
- b) éviter d'alourdir le fardeau réglementaire, administratif et financier des entreprises;
- c) soutenir la compétitivité de nos manufacturiers et commerçants face à la concurrence étrangère;
- d) privilégier l'achat local et l'économie circulaire (notamment par le biais du recyclage);

² Analyse d'impact réglementaire (AIR), Office de la protection du consommateur, Raymond Chabot Grant Thornton et Mallette, 1^{er} juin 2023, p.10, (en ligne), https://cdn.opc.gouv.qc.ca/media/documents/a-propos/Lois_reglements/AIR_PL_durabilite_reparabilite_entretien_SAP_06-2023.pdf

³ Ibid.

e) s'inspirer des meilleures pratiques internationales.

2.1. Incitatif 1 : « bonus réparation »

En remplacement ou en complémentarité des mesures proposées en matière de droit à la réparation, nous proposons d'établir une solution incitative de type « bonus réparation ».

Moyennant une légère bonification modulée des *écofrais*, et de manière à inciter les consommateurs à faire réparer leurs appareils électroniques et électroménagers plutôt qu'à les remplacer, le gouvernement pourrait offrir un incitatif financier sous la forme d'un rabais (p. ex. une exemption de TVQ ou l'octroi d'un montant forfaitaire) pour la réparation, via un réseau de points de service certifiés (y incluant les commerçants et fabricants le cas échéant), des appareils achetés au Québec et n'étant plus sous garantie.

Un tel « bonus réparation » a par exemple déjà été mis en œuvre avec succès par le gouvernement français depuis décembre 2022⁴, et prévoit la couverture d'environ 20 % du montant total de la réparation, sous forme de montant forfaitaire, pour plus d'une trentaine d'appareils et de produits électriques, électroniques et électroménagers achetés en France⁵. Cette liste doit être étendue à 68 équipements d'ici 2025.

Une « prime de réparation » similaire a également été mise en œuvre en Autriche depuis 2022, et offre aux consommateurs un bon de réparation couvrant jusqu'à 50 % des frais de réparation d'appareils électriques et électroniques n'étant plus sous garantie⁶.

Un modèle analogue existe enfin en Suède, où la réparation de gros appareils électriques par des artisans certifiés est subventionnée à hauteur de 50 % : le consommateur ne paye que 50 % du coût réel de la réparation et l'artisan-réparateur reçoit la différence de la part de l'État. Les consommateurs ont également droit à un crédit d'impôt équivalant à 50 % du coût de la réparation ou de la mise à jour d'appareils informatiques et électroniques⁷.

2.2. Incitatif 2 : « déduction incitative pour la circularité »

Un tel « bonus réparation » serait susceptible de générer des répercussions au niveau de la *demande*. Au niveau de l'*offre* de services de réparation, des incitatifs complémentaires seraient également nécessaires. Ainsi nous invitons le gouvernement à envisager la création d'un incitatif fiscal à cette fin.

Par le biais d'une « déduction incitative pour la circularité » par exemple, on pourrait encourager la mise en place de nouveaux services de collecte, de recyclage ou de réparation des produits

⁴ <https://www.gouvernement.fr/actualite/un-bonus-reparation-pour-les-produits-electriques-et-electroniques>

⁵ <https://pro.ecosystem.eco/profil/reparateur/qualirepar-equipements-concernes#1518>

⁶ https://www.oesterreich.gv.at/themen/bauen_wohnen_und_umwelt/energie_sparen/reparaturbonus.html

⁷ <https://www.europe-consommateurs.eu/achats-internet/pieces-detachees-et-reparation.html>

électriques, électroniques et électroménagers par les fabricants ou détaillants québécois eux-mêmes.

La mise à disposition des pièces détachées nécessaires à la réparation des produits et la réparation elle-même pourraient par exemple être encouragées par un modèle en vertu duquel les revenus attribuables aux réparations effectuées par un fabricant ou un détaillant québécois seraient libres d'impôt, et les coûts associés à la collecte ou au recyclage de ces produits par ces derniers, déductibles d'impôt.

2.3. Financement et soutien aux filières de l'économie circulaire

Au-delà des incitatifs visant à stimuler l'offre et la demande en matière de réparation d'appareils électriques, électroniques et électroménagers, l'État québécois devrait également investir davantage dans au moins quatre domaines.

Incitatif 3. Les initiatives de recyclage du type *Les Serpuariens* et *Recycler mes électroniques* (ARPE-Québec) sont un succès. Il faut les publiciser davantage, notamment le réseau des électrobacs. La gratuité de ces programmes est cruciale et doit être maintenue (notamment par le biais des écofrais).

Il faut également continuer à élargir la portée de ces programmes et réseaux au-delà des seuls déchets électroniques, pour mieux englober également les appareils électriques et les électroménagers. L'appui à l'OBNL « GoRecycle » est à ce titre exemplaire et mériterait d'être bonifié.

Incitatif 4. Il existe également des moyens de promouvoir des modèles alternatifs au cycle acheter/utiliser/jeter-recycler qui caractérise actuellement la filière des produits électroniques et électroménagers. Le Québec gagnerait par exemple à favoriser des solutions innovantes telles que l'économie de partage appliquée aux équipements électroniques, en appuyant le développement d'entreprises et de plateformes de location pour entreprises et particuliers.

L'appui du gouvernement allemand aux initiatives de location d'appareils électroniques pour entreprises et particuliers, par l'entremise du « German Resource Efficiency Program III », est intéressant à cet égard⁸. L'entreprise de location allemande Grover, par exemple, est l'une des mieux développées d'Europe grâce à ce soutien⁹. La plateforme française CleaQ peut également être une source d'inspiration¹⁰.

Incitatif 5. Les appareils électriques, électroniques et électroménagers contiennent un grand nombre de métaux et minéraux précieux, critiques et stratégiques, dont l'or, l'argent, le fer, l'aluminium, le cuivre, le platine, le cobalt, l'indium, le palladium, le bismuth et certains éléments de

⁸ <https://www.bmuv.de/en/publication/deutsches-ressourceneffizienzprogramm-iii-2020-bis-2023>

⁹ <https://www.grover.com/business-en/for-business>

¹⁰ <https://www.cleaq.com/>

terres rares. Or, faute de débouchés locaux, ces métaux et minéraux issus des déchets électroniques et électriques sont souvent exportés.

Notamment dans le cadre du *Plan québécois de valorisation des minéraux critiques et stratégiques*, le Québec pourrait donc mieux soutenir la filière du recyclage de ces appareils en soutenant la création de plateformes de maillage entre cette dernière et les différentes industries manufacturières utilisatrices de ces métaux et minéraux.

Incitatif 6. La pénurie de réparateurs d'appareils électriques, électroniques et électroménagers est criante au Québec. Le quotidien *La Presse* rapportait par exemple récemment qu'en 2022, « à peine 144 élèves se sont inscrits pour devenir techniciens en réparation d'électroménagers ou en électronique », puis que « de ce nombre, tout juste 45 élèves ont poursuivi leurs études jusqu'à l'obtention du diplôme d'études professionnelles (DEP) »¹¹.

Pour que les dispositions du projet de loi 29 ou de toute autre mesure incitative visant à promouvoir la réparation des biens électriques, électroniques et électroménagers portent fruit, il ne fait donc aucun doute que le gouvernement du Québec doive, au cours des prochaines années, investir de manière importante dans la promotion et l'offre de programmes d'études professionnelles et techniques spécialisées.

3. Éléments d'étude détaillée et recommandations

LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (LPC)

« 3. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 38, des suivants :

[...] 38.5. b) le commerçant ou le fabricant effectue la réparation du bien et en assume les frais ou permet au consommateur de faire effectuer la réparation par un tiers et en assume les frais.

Recommandation 1. La FCCQ et la FCEI se questionnent sur la portée d'une telle obligation dans la mesure où les compétences et certifications de ces réparateurs « tiers » varient considérablement. Nous recommandons de préciser que la réparation doit être effectuée par un tiers « certifié », ou d'éliminer cette obligation.

38.6. Un commerçant ou un fabricant répond de l'exécution de la garantie prévue à l'article 38.1 à l'égard d'un consommateur acquéreur subséquent du bien. »

Recommandation 2. La FCCQ et la FCEI se questionnent sur l'applicabilité d'une telle obligation dans la mesure où, comme le prévoit également le projet de loi, la garantie

¹¹ <https://www.lapresse.ca/actualites/electros-et-appareils-electroniques/le-bordel-de-la-reparation/2023-09-08/reparateurs-desesperement-recherches.php>

de bon fonctionnement des biens ne comprend pas « un dommage qui résulte d'un usage abusif par le consommateur ». Or, dans le cas de biens de seconde main, il serait difficile, voire souvent impossible, de déterminer de l'usage abusif du bien par un propriétaire ou locataire antérieur. Nous recommandons d'éliminer cette obligation.

« 4. *L'article 39 de cette loi est remplacé par les suivants :*

39. [...] Un règlement peut déterminer les pièces de rechange et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation d'un bien à l'égard desquels un commerçant ou un fabricant ne peut se dégager de l'obligation prescrite par le premier alinéa, la durée pendant laquelle ces pièces et ces renseignements doivent être disponibles et le délai à l'intérieur duquel le commerçant ou le fabricant doit, sur demande du consommateur, les fournir à ce dernier.

Recommandation 3. La FCCQ et la FCEI s'inquiètent de ce que cette obligation rend les commerçants tributaires des délais d'approvisionnement auprès de fabricants ou de fournisseurs très souvent situés à l'extérieur du Québec, ou alternativement les oblige à entreposer un très grand nombre de pièces et de composants. Or, ces dernières années, avec la pandémie de la COVID-19 ainsi que la guerre en Ukraine, les propriétaires d'entreprise ont dû faire face à des interruptions successives des chaînes d'approvisionnement.

D'ailleurs, en mars 2023, 10 % des entreprises s'attendaient à ce que le maintien des niveaux de stocks demeure un obstacle au cours des trois prochains mois.¹² Ce chiffre s'élève à 24,9 % dans le secteur du commerce de détail, un des trois secteurs d'activité les plus touchés par le projet de loi (avec le secteur de l'automobile et les fabricants).

Dans les réponses envisagées pour pallier ces difficultés, 49,1 % des entreprises canadiennes songent à augmenter les prix de vente des biens et services offerts. De plus, 33,6 % prévoient de maintenir un niveau de stocks plus élevé que d'habitude par mesure de précaution contre les pénuries futures.

Dans ces conditions, il devient compliqué pour les entreprises canadiennes de garantir la disponibilité de pièces détachées pour réparation dans un délai et à un prix raisonnable, tout en maintenant leur compétitivité et une bonne gestion de leur stock.

¹² Statistiques Canada, Analyse des défis et des conditions liés à la chaîne d'approvisionnement au Canada, premier trimestre de 2023, mars 2023. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/11-621-m/11-621-m2023004-fra.htm>

En ce qui a trait à la notion de délai qui se rapporte aux diverses modifications de l'article 39, rappelons que le manque de main-d'œuvre est actuellement le deuxième enjeu le plus difficile (86 %) pour les PME du Québec.¹³ D'après un récent rapport, 66 % des PME disent composer avec des enjeux de pénurie de main-d'œuvre et parmi celles-ci, 72 % des propriétaires ont dû travailler plus d'heures pour en compenser les effets.¹⁴

Ainsi, dans une économie durement frappée par la pénurie de main-d'œuvre, exiger que les réparations soient effectuées dans certains délais précis s'avérera difficilement conciliable avec cette réalité, en plus d'ajouter une pression supplémentaire aux propriétaires de PME qui travaillent déjà en moyenne 56 heures par semaine au Québec.¹⁵

Soulignons que dans sa forme actuelle, 34 % des PME québécoises affirment que la LPC ne correspond déjà pas à la réalité opérationnelle de leur entreprise.¹⁶ Tout indique que ce pourcentage est appelé à augmenter advenant l'adoption de l'article 4 du projet de loi qui modifie l'article 39 de la Loi.

Considérant les très nombreuses variables pouvant affecter de tels délais d'approvisionnement et les coûts importants associés à l'entreposage, nous recommandons de ne pas imposer de tel délai prédéterminé.

[...] 39.3. Le commerçant ou le fabricant qui est tenu de garantir la disponibilité d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien en application du premier alinéa de l'article 39 doit le rendre disponible à un prix raisonnable.

Pour l'application du premier alinéa, le prix d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien est raisonnable s'il n'en décourage pas l'accès par le consommateur.

Un règlement peut déterminer des cas dans lesquels un tel prix est présumé décourager l'accès par le consommateur. »

Recommandation 4. La FCCQ et la FCEI sont d'avis que la notion de « prix raisonnable » ainsi définie est beaucoup trop aléatoire pour pouvoir être déterminée par voie

¹³ FCEI, sondage Votre voix – Avril 2022, n = 440.

¹⁴ FCEI, Impact financier des pénuries de main-d'œuvre au Québec, Estimation des pertes de revenus subies par les PME dans la dernière année, Août 2022.

¹⁵ FCEI, La semaine de 8 jours, L'Impact des pénuries de main-d'œuvre sur le nombre d'heures travaillées par les propriétaires de PME canadiennes, Avril 2023.

¹⁶ FCEI, Repenser la Loi sur la protection du consommateur : mieux l'adapter aux réalités des PME tout en préservant la protection élevée des consommateurs, Septembre 2023.

réglementaire. Le prix susceptible de « décourager » le consommateur peut varier de manière importante en fonction des valeurs, du pouvoir d'achat, des habitudes de consommation ou d'une foule d'autres caractéristiques propres au consommateur.

Par ailleurs, une telle disposition rendrait les commerçants tributaires des prix fixés pour les pièces de rechange par des fabricants et fournisseurs très souvent situés à l'extérieur du Québec, prix qui pourraient eux-mêmes ne pas correspondre à la définition de raisonnable adoptée par règlement.

Pour ces raisons, nous recommandons l'abandon de cette disposition.

« 14. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 227, des suivants :

[...] 227.0.4. Nul ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire le commerce d'un bien pour lequel l'obsolescence est programmée. Le fabricant d'un tel bien est réputé en faire le commerce.

L'obsolescence d'un bien est programmée lorsqu'il fait l'objet d'une technique visant à réduire sa durée normale de fonctionnement.

Aux fins du premier alinéa, il est fait commerce d'un bien chaque fois qu'il est offert à un consommateur ou qu'il fait l'objet d'un contrat conclu avec un consommateur. »

Recommandation 5. L'expérience québécoise comme internationale démontre que l'obsolescence programmée est pratiquement impossible à prouver. Une telle disposition aura néanmoins potentiellement pour effet de mener à de multiples contentieux, qui peuvent s'avérer coûteux pour les consommateurs, les commerçants et les fabricants. Une telle interdiction aurait également pour effet de rendre les commerçants tributaires des techniques manufacturières de fabricants bien souvent étrangers, sur lesquelles ils n'ont en pratique aucune influence.

Pour ces raisons, la FCCQ et la FCEI recommandent l'abandon de cette disposition.

« 15. Cette loi est modifiée par l'insertion, après l'article 228.1, des suivants :

[...] 228.3. [...] Le consommateur peut, à sa discrétion, en envoyant un avis écrit au commerçant ou à son représentant, résoudre sans frais ni pénalité un contrat de garantie supplémentaire relative à un bien ou des clauses d'un contrat concernant une telle garantie dans les 10 jours qui suivent la date de la conclusion du contrat. Ce délai est toutefois porté à un an lorsque le commerçant n'a pas, selon le cas :

e) informé verbalement le consommateur de l'existence et de la durée de la garantie prévue à l'article 38.1, à l'article 159 ou au deuxième alinéa de l'article 164, conformément à l'article 228.2. »

Recommandation 6. La FCCQ et la FCEI sont d’avis qu’une telle disposition est inapplicable, pour la simple raison qu’il sera impossible de vérifier a posteriori qu’une telle information a ou non été verbalisée. Nous en recommandons l’abandon.

« 32. L’article 350 de cette loi est modifié :

1° par l’insertion, après le paragraphe d, des suivants : »

Recommandation 7. La longue liste des éléments à établir par voie réglementaire démontre ici que le projet de loi 29 tel que rédigé octroie une très large marge de manœuvre au gouvernement, soulevant certains risques d’arbitraires. Elle démontre également que le périmètre de l’analyse d’impact réglementaire publiée le 1^{er} juin 2023 est très limité et incomplet.

La FCCQ et la FCEI recommandent la tenue de consultations publiques supplémentaires en vue de l’élaboration des règlements afférents au projet de loi 29, ainsi que la publication de nouvelles analyses d’impact réglementaire portant sur les principaux règlements déterminant les modalités d’application de la Loi.

4. Analyse d’impact réglementaire (AIR)

Plusieurs éléments relatifs à l’AIR publiée le 1^{er} juin 2023 nous paraissent problématiques et témoignent d’un périmètre d’analyse beaucoup trop limité, car, dans une large mesure, prématuré. Les organisations ayant produit cette analyse le remarquent d’ailleurs elles-mêmes à plusieurs reprises.

Par exemple, l’AIR reconnaît que « les biens et services qui seront touchés par la solution proposée sont non définis pour la majorité des mesures à cette étape » (p. 10). Dans un tel contexte, il nous apparaît hasardeux de porter un quelconque jugement sur les impacts économiques potentiels du projet de loi.

De même, l’AIR stipule que, « considérant que la nature exacte de la garantie de bon fonctionnement n’est pas définie à cette étape, il est difficile de se prononcer davantage sur l’impact de la mesure » (p. 13).

Par ailleurs, l’AIR pose un certain nombre de constats qui nous paraissent discutables. Par exemple, concernant l’obligation d’information imposée au fabricant relative à la durée de la garantie légale de bon fonctionnement, il y est indiqué que « les coûts à prévoir pour la production et l’affichage de documents seront à la charge des fabricants étrangers. Dès lors, aucun coût n’est à prévoir en lien avec cette mesure » (p. 13). La FCCQ et la FCEI sont plutôt d’avis que ces charges supplémentaires se refléteront sur les coûts d’approvisionnement de nos détaillants.

Plusieurs autres limites du même type, liées soit aux incertitudes entourant la détermination des modalités d'application de la Loi par voie réglementaire, soit à la répartition du fardeau administratif et financier entre les fabricants et fournisseurs étrangers puis les commerçants québécois, sont manifestes dans l'AIR produite et restreignent son utilité.

La FCCQ et la FCEI plaident donc pour que de nouvelles AIR soient réalisées subséquemment aux propositions de modifications réglementaires qui suivront l'adoption du projet de loi, le cas échéant (recommandation 7).

5. En conclusion : saisir l'occasion d'une réouverture de la LPC

Nos organisations conçoivent parfaitement les objectifs poursuivis par le gouvernement avec le dépôt de cette pièce législative. Cependant, nous jugeons que le « test » de la réalité n'engendrera pas les effets recherchés, mais induira plutôt une pression réglementaire et financière supplémentaire sur les PME.

Nous jugeons également que l'ouverture de *Loi sur la protection du consommateur* est une occasion d'équilibrer celle-ci et de l'adapter à la réalité opérationnelle des entreprises. En effet, en adaptant les règles et les dispositions légales aux contraintes des entreprises et aux nouvelles réalités d'affaires, la réforme pourrait permettre d'atténuer les défis financiers et opérationnels auxquels les propriétaires d'entreprises québécoises sont confrontés, tout en maintenant le haut niveau de protection des consommateurs.

Nos organisations encouragent les membres de la Commission à considérer le récent rapport¹⁷ de la FCEI, qui présente les perspectives des propriétaires des PME à l'égard de la *Loi sur la protection du consommateur* et de l'Office de la protection du consommateur (OPC). En effet, les dispositions actuelles de la LPC semblent désuètes face aux défis et difficultés touchant certains propriétaires de PME. C'est donc sans surprise que 72 % d'entre eux estiment qu'il est nécessaire de revoir la LPC afin de garantir que les politiques restent pertinentes.

Cela permettrait également d'assurer un meilleur équilibre entre les entreprises et les consommateurs, tout en renforçant le lien entre les deux parties. En effet, selon une consultation menée en avril et mai 2023, 23 % des répondants ne trouvaient pas que la LPC favorisait une relation de confiance.

¹⁷ FCEI, Rapport de recherche, Repenser la Loi sur la protection du consommateur : mieux l'adapter aux réalités des PME tout en préservant la protection élevée des consommateurs, 2023, (en ligne), <https://www.cfib-fcei.ca/hubfs/research/reports/2023/2023-09-repenser-loi-sur-protection-consommateur-fr.pdf>

Les PME du Québec qui sont assujetties à la LPC se sont exprimées à travers une série de propositions dans le cadre de ce rapport. Ces propositions reflètent les réalités actuelles du marché et permettraient d'assurer un meilleur équilibre entre la protection des consommateurs et les besoins des entreprises. Elles témoignent de la volonté des PME de contribuer activement à une LPC qui garantit un environnement commercial équitable et favorise le développement économique et la compétitivité des entreprises locales.

En terminant, dans ce contexte, il est pertinent de prendre en compte les observations de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) qui souligne ce qui suit : « Il est essentiel de protéger les droits des consommateurs tout en prenant conscience que ces droits s'accompagnent de responsabilités. »¹⁸ Cette perspective met en lumière l'importance de trouver un juste équilibre entre la protection des consommateurs et la reconnaissance des responsabilités qu'ils ont aussi envers les commerçants, afin de favoriser une relation de confiance réciproque et équilibrée.

6. Sommaire des incitatifs et recommandations

Incitatif 1. Instaurer un « bonus réparation ».

Incitatif 2. Instaurer une « déduction incitative pour la circularité ».

Incitatif 3. Élargir et mieux financer/promouvoir les initiatives des type *Les Serpuariens*, *Recycler mes électroniques*, et *GoRecycle*.

Incitatif 4. Appuyer le développement de solutions d'économie de partage appliquées aux équipements électroniques (ex. plateformes de location pour entreprises).

Incitatif 5. Créer des plateformes de maillage entre la filière du recyclage des appareils électriques, électroniques et électroménagers, puis les entreprises manufacturières susceptibles d'utiliser les métaux et minéraux issus de ces déchets.

Incitatif 6. Investir de manière importante dans la promotion et l'offre de programmes d'études professionnelles et techniques spécialisées en réparation des appareils électriques, électroniques et électroménagers.

¹⁸ OCDE, 2011, Projet de Principes de haut niveau du G20 sur la protection financière des consommateurs, p. 4. Consultation en ligne le 2 août 2023. <https://www.oecd.org/fr/finances/marches-financiers/48521198.pdf>.

Recommandation 1. Modifier ou supprimer l'obligation d'assumer les frais d'une réparation par un tiers.

Recommandation 2. Éliminer l'obligation de répondre de l'exécution de la garantie prévue à l'article 38.1 à l'égard d'un consommateur acquéreur subséquent du bien.

Recommandation 3. Abandonner l'idée que puisse être déterminé par règlement le délai à l'intérieur duquel le commerçant ou le fabricant doit, sur demande du consommateur, fournir les pièces de rechange nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien.

Recommandation 4. Abandonner l'idée que puisse être déterminé par règlement ce qui constitue ou non un « prix raisonnable » d'une pièce de rechange ou d'un service de réparation nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien.

Recommandation 5. Éliminer l'interdiction de faire le commerce d'un bien pour lequel l'obsolescence est programmée.

Recommandation 6. Éliminer la possibilité donnée au consommateur de résoudre sans frais ni pénalité un contrat de garantie supplémentaire relative à un bien ou des clauses d'un contrat concernant une telle garantie au-delà des 10 jours qui suivent la date de la conclusion du contrat si le commerçant n'a pas informé verbalement le consommateur de l'existence et de la durée de la garantie.

Recommandation 7. Tenir des consultations publiques supplémentaires en vue de l'élaboration des règlements afférents au projet de loi 29, et publier de nouvelles analyses d'impact réglementaire portant sur les principaux règlements déterminant les modalités d'application de la Loi.