

De l'achat à la réparation : comment le projet de loi 29 transforme les droits des consommateurs au Québec

30 JUILLET 2025 6 MIN DE LECTURE



Expertises Connexes

- [Affaires réglementaires](#)
- [Commerce de détail et biens de consommation](#)
- [Franchisage](#)
- [Lois sur la langue française](#)
- [Publicité et marketing](#)
- [Sociétés émergentes et à forte croissance](#)

Auteurs(trice): [Alexandre Fallon, Anaïs Nguyen](#)

Le 5 octobre 2025, des modifications importantes à la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec (la LPC) et au *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* (le Règlement) concernant les biens nécessitant un entretien entreront en vigueur. Ces modifications imposent de nouvelles obligations plus strictes aux commerçants et aux fabricants en ce qui concerne la disponibilité des pièces de recharge, des services de réparation et des renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation des biens.

Ces modifications visent principalement à renforcer les droits des consommateurs en favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des produits, tout en visant directement la question de l'obsolescence programmée. Le présent bulletin d'actualité dresse un aperçu détaillé des modifications, en particulier celles qui visent les obligations accrues en matière de garantie et de divulgation pour les biens nécessitant un entretien, à la suite de la publication, le 25 juin 2025, du *Règlement modifiant le règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, qui précise la portée de ces nouvelles obligations.

Contexte et cadre législatif

Ces modifications représentent la deuxième étape de la mise en œuvre du projet de loi 29 – *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens* (le projet de loi 29). Ce projet de loi vise à interdire l'obsolescence programmée des produits et à renforcer les droits des consommateurs en ce qui concerne la durabilité, la réparabilité et l'entretien de certains produits. Les modifications prévoient des obligations plus strictes pour les fabricants et les commerçants, dans le but de garantir aux consommateurs un meilleur accès aux ressources nécessaires pour entretenir et réparer leurs achats.

Cadre juridique actuel

Avant ces modifications, l'article 39 de la LPC obligeait les commerçants à assurer la disponibilité des pièces de recharge et des services de réparation pendant une période raisonnable après la vente des biens, à moins que cette obligation ne soit expressément exclue. Cette exigence s'appliquait aux biens « de nature à nécessiter un travail d'entretien ». La jurisprudence relative à cette disposition a établi que les produits, tels que les téléviseurs,

les ordinateurs, les appareils électroménagers, les meubles, les rasoirs électriques et les véhicules (y compris les scooters électriques) entrent dans cette catégorie.

Principaux changements apportés par les modifications

1. Élargissement de la définition d'un bien nécessitant un travail d'entretien

L'article 39 modifié de la LPC élargit la définition des biens visés par les obligations d'entretien, qui englobe désormais les biens « dont l'usage peut nécessiter le remplacement, le nettoyage ou la mise à jour de l'une de ses composantes », ce qui pourrait élargir la gamme des biens assujettis aux exigences de durabilité et de réparabilité.

2. Exigences accrues en matière de divulgation

Les articles 79.18 et 79.19 du Règlement, qui entreront en vigueur le 5 octobre 2025, prévoient de nouvelles obligations de divulgation pour les fabricants et les commerçants :

- Divulgation en ligne : le fabricant et le commerçant doivent divulguer en ligne, de manière évidente et intelligible, s'ils garantissent entièrement, partiellement ou aucunement la disponibilité des pièces de rechange, des services de réparation, des renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien.
- Garanties partielles : si le fabricant et le commerçant garantissent partiellement la disponibilité, ils doivent divulguer les informations permettant d'identifier aisément les pièces de rechange, les services de réparation ou les renseignements dont ils ne garantissent pas la disponibilité.
- Transactions en ligne : pour les ventes en ligne, le commerçant doit publier les informations divulguées par le fabricant à proximité de la fiche descriptive du produit, accompagnées d'un lien hypertexte vers les renseignements du fabricant concernant la disponibilité des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation.

3. Exigences relatives à la forme

Afin de garantir que les consommateurs puissent facilement accéder aux informations requises et les conserver :

- les informations divulguées doivent pouvoir être aisément sauvegardées et imprimées sur support papier; il est recommandé de publier un lien hypertexte vers un fichier PDF téléchargeable, et ce lien doit être clairement affiché sur la page du produit ou sur la page de paiement;
- lorsque le fabricant accompagne le bien d'un manuel d'utilisation ou d'entretien, il doit y inclure ces informations de manière évidente et intelligible;
- lorsque le commerçant est également le fabricant, une seule divulgation suffit, mais les informations doivent néanmoins figurer dans tout manuel d'utilisation ou d'entretien fourni.

4. Portée de l'exception à la nouvelle interdiction d'utiliser une technique qui rend plus difficile l'entretien ou la réparation des biens

Le projet de loi 29 introduit à l'article 227.0.3 de la LPC une nouvelle interdiction pour les fabricants et les commerçants de « recourir à une technique ayant pour effet de rendre plus difficile pour le consommateur [...] d'entretenir ou de réparer un bien ». Le règlement précise désormais les exemptions applicables à cette nouvelle interdiction, à savoir lorsque les fabricants et les commerçants peuvent démontrer qu'une technique particulière est :

- le seul moyen de protéger le consommateur ou la personne effectuant l'entretien ou la réparation d'un risque grave, sérieux, direct et immédiat pour sa sécurité physique (sauf si la personne effectuant l'entretien ou la réparation est une personne qui fournit des services de réparation ou d'entretien de biens dans le cadre de l'exploitation d'une entreprise);
- requise pour assurer le respect d'une loi ou d'un règlement.

Conséquences pratiques et prochaines étapes

Ces nouvelles exigences entreront en vigueur le 5 octobre 2025. Les fabricants et les commerçants sont invités à revoir et à mettre à jour leurs pratiques bien à l'avance afin d'assurer leur conformité. Cela comprend l'évaluation des processus de divulgation actuels, la mise à jour des pages et des manuels des produits afin d'y inclure les renseignements requis, ainsi que la mise en œuvre de systèmes permettant de respecter les exigences en ce qui concerne la forme et l'accessibilité.

Ces modifications reflètent une tendance générale visant une protection accrue des consommateurs au Québec. Pour les entreprises qui exercent leurs activités au Québec, il est essentiel de comprendre et de mettre en œuvre ces changements pour garantir leur conformité.

Nous sommes là pour vous aider à vous y retrouver dans les changements apportés par les modifications énoncées ci-dessus et pour vous aider à maintenir la conformité de votre entreprise aux lois québécoises sur la protection des consommateurs. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez besoin d'aide ou de conseils concernant vos activités au Québec.