

Oui, les lois québécoises sur la protection du consommateur risquent de devenir plus strictes : les nouvelles obligations en matière de garantie et de réparation prévues par le projet de loi 29

26 FÉVRIER 2024 9 MIN DE LECTURE



Expertises Connexes

- [Commerce de détail et biens de consommation](#)

Auteurs(trice): [Alexandre Fallon](#), [Amanda Gravel](#)

L'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi 29, qui prévoit d'importantes modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) du Québec. Les principaux objectifs du projet de loi 29 sont d'interdire l'obsolescence programmée des biens et de renforcer les droits des consommateurs en ce qui concerne la durabilité, la réparabilité et l'entretien de certains produits. Ces changements toucheront les vendeurs de certains produits de consommation au Québec.

Le projet de loi 29 entrera en vigueur en plusieurs étapes au cours des trois prochaines années, et certaines de ses dispositions seront soumises à des règlements connexes qui n'ont pas encore été présentés. Il est donc important d'examiner attentivement les modifications et de prendre en considération leur incidence sur votre entreprise, de même que l'entrée en vigueur des dispositions applicables, et de surveiller l'adoption de tout règlement découlant du projet de loi 29.

Dans le présent bulletin, nous mettrons l'accent sur deux des aspects clés du projet de loi pouvant susciter le plus d'inquiétude : 1) la garantie légale de bon fonctionnement pour certains biens neufs; 2) la garantie légale renforcée de disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation pour les biens nécessitant un entretien.

Vue d'ensemble

Les principaux objectifs du projet de loi 29 sont explicites dès la lecture de son titre :

1. interdire l'obsolescence programmée des biens (laquelle est définie comme une technique visant à réduire la durée de vie normale d'un bien)
2. renforcer les droits des consommateurs en matière de durabilité, de réparabilité et d'entretien de certains biens

Pour atteindre ces objectifs, le projet de loi 29 prévoit notamment ce qui suit :

- introduire une **garantie légale de bon fonctionnement** pour certains biens neufs
- bonifier la garantie légale de disponibilité **des pièces de rechange et des services de réparation** pour les biens nécessitant un entretien
- interdire l'**obsolescence est programmée**, c'est-à-dire la fabrication, l'offre ou la vente à un consommateur de produits dont l'obsolescence est programmée, ainsi que le recours à des techniques qui rendent plus difficile l'entretien ou la réparation des biens pour les consommateurs
- établir l'obligation pour les commerçants, en ce qui concerne les contrats de louage à long terme d'une automobile, de proposer une inspection gratuite de l'automobile avant la fin du bail du consommateur, ainsi que l'obligation pour les constructeurs automobiles de fournir au propriétaire ou au locataire à long terme d'un véhicule l'accès aux données de l'automobile, sous certaines conditions
- conférer au gouvernement le pouvoir réglementaire d'établir les **normes techniques ou de fabrication** pour les biens (p. ex. les normes d'interopérabilité entre les biens et les chargeurs)

Pour mettre en œuvre ces nouvelles exigences, le projet de loi 29 prévoit également ce qui suit :

- augmenter le montant des amendes pénales en cas d'infraction à la LPC du Québec ou à un règlement pris pour l'application de celui-ci
- imposer des sanctions administratives pécuniaires (3 500 \$ par jour pour les personnes qui ne sont pas des particuliers) et augmenter le montant des amendes qui peuvent être imposées (jusqu'à 5 % du chiffre d'affaires mondial d'une entreprise pour l'exercice financier précédent)
- instaurer une présomption : si un organisme commet une infraction à la LPC du Québec ou à ses règlements, ses administrateurs, dirigeants, mandataires ou représentants sont présumés avoir également commis l'infraction, à moins qu'il ne soit établi qu'ils ont fait preuve d'une diligence raisonnable

Nous nous concentrerons sur les deux premiers points : 1) la garantie légale de bon fonctionnement; 2) les pièces de rechange et les services de réparation, qui semblent être la préoccupation la plus importante pour les entreprises qui vendent des produits de consommation.

Les amendements relatifs à la garantie de bon fonctionnement de certains appareils ménagers entreront en vigueur le 5 octobre 2026, et les amendements relatifs à la garantie de disponibilité des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements nécessaires à la réparation ou à l'entretien des biens entreront en vigueur le 5 octobre 2025.

Garantie légale de bon fonctionnement

Le projet de loi 29 présente une garantie légale de bon fonctionnement pour la vente ou la location de biens neufs nommément désignés, dont certains appareils électroménagers, téléviseurs, ordinateurs, téléphones portables, consoles de jeux vidéo, climatiseurs et thermopompes, ainsi que tout autre bien déterminé par règlement. Cette nouvelle garantie

s'ajoute aux autres garanties légales relatives à la qualité, à la durabilité et à l'usage normal prévues par la LPC du Québec, ainsi qu'à la garantie légale de qualité prévue par le *Code civil du Québec* (CCQ), qui s'appliquent à tous les biens.

La durée de la garantie (c'est-à-dire la période minimale pendant laquelle le bien est censé être en bon état de fonctionnement) pour chaque bien couvert sera déterminée par règlement. Aucune proposition de règlement de ce type n'a encore été déposée.

Si les produits tombent en panne pendant cette période, les commerçants ou les fabricants devront assumer les coûts de réparation. La garantie couvre les pièces et la main-d'œuvre, mais ne couvre pas, par exemple, le service d'entretien normal (et les pièces de rechange qui en résultent) ou les dommages résultant d'une utilisation abusive par le consommateur. Elle est transférable aux acheteurs ultérieurs du produit.

Le projet de loi 29 prévoit certaines obligations de divulgation relatives à cette garantie, en fonction de facteurs tels que la qualification (p. ex. le commerçant, le fabricant) ou le moment (p. ex. les renseignements requis lorsque le produit est présenté à la vente, ainsi que les divulgations qui doivent être fournies après la vente). Des obligations de divulgation supplémentaires et plus précises seront probablement détaillées par règlement.

Les commerçants qui vendent une garantie supplémentaire devront informer le consommateur de l'existence de la garantie de bon fonctionnement. Le consommateur pourra résilier le contrat de garantie supplémentaire sans frais ni pénalité dans un délai de 10 jours (ce délai pouvant être porté à un an si certaines autres obligations de divulgation n'ont pas été respectées).

Pièces de rechange et services de réparation

La LPC du Québec prévoyait déjà l'obligation de rendre disponibles des pièces de rechange et des services de réparation pendant une période raisonnable après la vente (sauf si le commerçant ou le fabricant a informé le consommateur par écrit, avant la vente, qu'il ne fournissait pas de pièces de rechange ou de services de réparation).

En grande partie, cette obligation n'est donc pas changée par le projet de loi 29. Tout au plus, ce dernier précise que cette obligation s'étend aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation des biens (comme les logiciels de diagnostic et leurs mises à jour). Toutefois, le projet de loi 29 ajoute les éléments suivants à la LPC du Québec, lesquels constituent des obligations supplémentaires, mais distinctes liées aux pièces de rechange et au service :

- offrir au gouvernement la possibilité de préciser, par règlement, quels types de pièces ou de renseignements ne peuvent être exemptés de cette obligation, le délai pendant lequel ces pièces et ces renseignements doivent être rendus disponibles et le délai dans lequel le commerçant ou le fabricant doit, à la demande du consommateur, les fournir à ce dernier
- exiger la divulgation de certains renseignements relatifs à la disponibilité des pièces de rechange et des services de réparation, ainsi que des renseignements nécessaires à l'exécution de cet entretien
- exiger que les pièces de rechange puissent être installées à l'aide d'outils courants et sans causer de dommages irréversibles au produit
- exiger que les réparations soient rendues possibles à un prix raisonnable qui ne décourage pas le client d'y accéder

- interdire le recours à des techniques visant à rendre plus difficile l'entretien ou la réparation des biens

Le projet de loi 29 impose des sanctions strictes aux commerçants et aux fabricants qui ne rendent pas disponible une pièce de rechange (ou un service de réparation ou des renseignements) pendant une période raisonnable après la vente. Dans pareil cas, le consommateur peut demander que le produit soit réparé par le commerçant ou le fabricant. Le commerçant ou le fabricant doit répondre dans les 10 jours à la demande du consommateur, en indiquant le délai nécessaire pour réparer le bien. En l'absence de réponse ou en cas de non-respect du délai prévu pour la réparation, le commerçant ou le fabricant devra remplacer le produit ou en rembourser le prix d'achat. Si le consommateur refuse le délai de réparation proposé, il peut faire réparer le bien par un tiers aux frais du commerçant ou du fabricant.

Le projet de loi 29 prévoit de nouvelles obligations substantielles et des responsabilités potentiellement applicables aux vendeurs de certains produits de consommation au Québec. Afin de se protéger au mieux d'une responsabilité potentielle, ces vendeurs doivent prendre en considération les éléments suivants :

- revoir leurs pratiques et politiques actuelles concernant la conception, la fabrication, l'offre et la vente de biens, de même que la fourniture de pièces de rechange, de services de réparation et de renseignements, afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux nouvelles dispositions de la LPC du Québec
- revoir et mettre à jour leurs contrats, garanties, divulgations et avis aux consommateurs, afin de se conformer aux nouvelles exigences et obligations prévues par la LPC du Québec
- surveiller l'adoption de tout règlement en vertu du projet de loi 29, dans la mesure où il pourrait avoir une incidence sur la portée et l'application des nouvelles dispositions de la LPC du Québec
- assurer la formation du personnel et des représentants aux nouvelles dispositions de la LPC du Québec et les informer de leur incidence sur l'entreprise

Nous pouvons vous aider à démystifier les changements apportés par le projet de loi 29 et faire en sorte que votre entreprise soit conforme aux lois sur la protection des consommateurs du Québec. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez besoin d'aide ou de conseils à ce sujet.