

Montréal, le 24 septembre 2025

M. Simon Jolin-Barrette

Ministre de la Justice

Objet : Nos marchands pourraient se braquer contre la garantie de réparabilité

Monsieur le Ministre,

L'humeur des quincailliers du Québec et de leur chaîne d'approvisionnement n'est pas à la collaboration, mais à l'opposition devant l'impossibilité d'appliquer tout ce que les oblige la réglementation découlant de la Loi 29 protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens. À telle enseigne qu'il nous faut leur rappeler de ne pas verser dans la désobéissance civile.

Situons d'abord le problème dans le temps : le 5 septembre, l'Office de la protection du consommateur (OPC) dévoile les obligations qui reposeront sur les épaules des détaillants et des manufacturiers à partir du 5 octobre. En un mois, il est demandé à nos troupes de garantir l'accès aux pièces de rechange, aux services de réparation et aux renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation de chacun des produits qu'ils fabriquent et vendent. Dans une quincaillerie moyenne, il existe entre 20 000 et 50 000 items différents. La tâche n'est pas colossale, elle ne tient pas la route. Un point, c'est tout.

Après, on se dit que le législateur a certainement précisé quelles familles ou catégories de produits étaient touchés. Votre définition s'applique aux biens pouvant nécessiter un remplacement, un nettoyage ou une mise à jour de l'un de ses composants. En d'autres mots, tout, sauf nos 2x4. Et encore, un consommateur qui voit son bois traité abimé pourra-t-il invoquer que le fongicide de préservation qui a été introduit dans le madrier constitue un composant? Chose sûre, le simple tournevis vendu cinq dollars et constitué d'un manche en plastique lié à la pointe en acier par un accessoire en alu, lui, sera assujetti.

Président du conseil

Me Olivier Lessard
LJT Avocats

Vice-présidente

Patricia M. Lachance
Acceo Solutions

Trésorier

Samuel Nadeau, CPA
Couture
TIMBER MART

Secrétaire

Stéphanie Descombes
RONA Deslongchamps

Isabelle Cormier
J. Albert Cormier et fils
BMR

Charles Brisebois
Goodfellow

David Forgues
Banque Nationale

Diego Mazzone
JRTech Solutions

Anick Rousseau
Rénomax
Home Hardware

Guillaume Villemure
Solenio

Troisièmement, pour chacun des composants, vous nous demander de préciser PAR ÉCRIT lesquels pourront faire l'objet d'un service de réparation et pour lesquels il sera possible de trouver une pièce de rechange.

Le flou de votre réglementation atteint un paroxysme quand on lit que lesdites pièces de rechange et ledit service de réparation devront être disponibles pour le consommateur dans un délai qualifié de « raisonnable » et à des prix également qualifiés de « raisonnable ».

Ajoutons un dernier élément, comme la cerise sur un sundae : le marchand doit garantir au consommateur que les pièces peuvent être réparées avec des « outils d'usage courant ».

Voilà la porte ouverte, au mieux, à des débats d'interprétation dans nos commerces, au pire à des poursuites intentées contre nos quincailliers et les manufacturiers.

Heureusement, votre réglementation prévoit que le marchand dispose de l'option de s'exempter de l'application de cette garantie de disponibilité. Pour ce faire, il peut fournir au client, pour chacun des produits de son inventaire, un document écrit stipulant qu'aucune pièce de rechange ni service de réparation ne sont disponibles.

Quelle belle expérience client en perspective!

Les anglophones ont une expression pour qualifier la situation perdante-perdante dans laquelle vous placez nos marchands et leurs effectifs : « "Damned if you do, damned if you don't." »

En effet, dans les deux cas de figure, il y a de la nouvelle paperasse qui vient alourdir les coûts et nuire à la relation client, ce dernier étant plus pressé qu'avant. Vous donnez en fait aux consommateurs une nouvelle raison de magasiner sur des plateformes comme Amazon et consorts où votre loi dit s'appliquer, mais dans les faits, une case à cocher mécaniquement par l'internaute, et le tour sera joué.

On sait tous que le Québec vit dans une culture du « cheap » où votre gouvernement et son homologue fédéral n'ont pas pris les moyens pour contrer le déversement des produits éphémères ou disons, de faible durabilité. Pendant ce temps, la France criminalise l'obsolescence programmée, le Buy American Act limite l'achat de produits étrangers bon marché et de qualité douteuse, le mécanisme d'alerte RAPEX prévient la vente de produits dangereux ou non conformes sur le marché européen, le Japanese Industrial Standards (JIS) garantit que seuls des produits conformes à des critères élevés de qualité et de durabilité sont autorisés sur le territoire national.

C'est en amont, Monsieur le Ministre, qu'il faut agir. Forcez nos manufacturiers et les importateurs à ne plus avoir le droit de produire du « cheap », nous cesserons de les vendre, et nous pourrions alors danser avec vous au son de la réparabilité.

Il nous faut du temps pour peaufiner votre réglementation avec toutes les parties prenantes. Nous proposons que vous suspendiez l'application de la nouvelle réglementation de six mois.

Une telle période nous permettrait, ensemble, de fixer des paramètres précis, comme :

- la valeur minimale des produits touchés (par exemple : tout produit vendu à 100 \$ et plus);
- le temps pendant lequel les pièces de rechange jugées critiques doivent être disponibles par le manufacturier (par exemple, pendant 5 ans après la fin de mise sur le marché du modèle);
- le délai d'approvisionnement des pièces livrées au réparateur (par exemple, en 10 jours ouvrables);
- le prix des pièces de rechange (par exemple, max. 25 % de la valeur à neuf de l'item).

Si votre gouvernement ne réagit pas – et vite, le 5 octobre est à la porte – il aura contribué non pas à faire avancer la belle cause de la réparabilité, mais à la faire reculer. Car notre association sera la première à dire à ses 900 quincailleries et centres de rénovation : ne désobéissez pas à la loi, mais appliquez sa portion facile : produisez une feuille de papier identifiant chacun de vos produits en inventaire qui comporte au moins deux composants avec la notice suivante : « Nous sommes dans le regret de ne pas pouvoir offrir de pièce de rechange ni aucun service de réparation pour cet item. »

Je peux raisonnablement vous garantir, sans jeu de mots, qu'entre risquer des amendes allant jusqu'à 3 500 \$ par jour, nos marchands choisiront de jouer sûr : offrir moins de service après-vente qu'avant.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.



Richard Darveau
Président

cc

Denis Marsolais, président, Office de la protection du consommateur