

Montréal, le 27 août 2025

Denis Marsolais
Président
Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

PAR COURRIEL

Objet : Recommandations de la FCEI concernant le projet de règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur

Monsieur le Président,

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) est le plus grand regroupement de petites et moyennes entreprises (PME) comptant 100 000 membres, dont 22 000 au Québec. Nous sommes interpellés par tout ce qui touche la croissance et l'essor des PME, qui sont présentes dans tous les secteurs d'activité et toutes les régions du Québec. La FCEI compte plus de 5 000 membres dans le secteur du commerce de détail. Ce secteur est le plus touché par le projet de règlement.

En 2023, lors de l'adoption de la *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, la FCEI et la Fédération des chambres de commerce du Québec (FCCQ) ont soumis un mémoire conjoint¹. Il met de l'avant sept recommandations et six approches incitatives pour remplacer les mesures coercitives proposées. Ces propositions reflètent les réalités actuelles du marché et visent à assurer un meilleur équilibre entre la protection des consommateurs et les besoins des entreprises.

Nous vous écrivons aujourd'hui pour réitérer certaines réserves à propos de l'application de la garantie légale de bon fonctionnement prévue dans le projet de règlement.

¹ FCEI et FCCQ, *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*. Consultation en ligne : <https://www.cfib-fcei.ca/hubfs/research/reports/2023/2023-09-memoire-commun-fccq-fcei-projet-loi-29-fr.pdf>

La garantie de bon fonctionnement d'une durée déterminée (de 3 à 6 ans selon le type de bien) offre une plus grande prévisibilité aux consommateurs et aux commerçants. Elle précise le délai dans lequel la réparation de certains biens est admissible, ce qui permet d'éviter le recours aux tribunaux en cas de litige.

En cas de défaillance d'un bien durant la garantie, le fabricant et/ou le commerçant sont tenus de réparer le bien gratuitement. Nous sommes d'avis que cette mesure risque d'entraîner un fardeau supplémentaire pour les commerçants québécois lorsque les consommateurs souhaiteront faire honorer la garantie. Nous ne souscrivons donc pas au passage de l'analyse d'impact réglementaire (AIR) stipulant que :

« considérant que les biens visés par la mesure ne sont pas fabriqués par des entreprises québécoises et que le consommateur qui souhaiterait se prévaloir de la garantie de bon fonctionnement pourrait autant s'adresser au fabricant qu'au commerçant pour obtenir la réparation d'un bien, l'impact anticipé sur les entreprises québécoises devient d'autant plus accessoire² ».

Comme indiqué dans l'AIR, les biens visés par la garantie légale de fonctionnement ne sont pas fabriqués par des entreprises québécoises³. Il n'est pas juste d'inférer que l'impact anticipé sur les entreprises québécoises serait accessoire. Ce sont les détaillants, le dernier maillon de la chaîne de distribution, qui seront les plus sollicités par les consommateurs lorsque ces derniers auront un problème avec leurs biens.

L'exigence de réparation gratuite en vertu de la garantie de bon fonctionnement retombera sur les épaules des commerçants québécois qui sont, rappelons-le, majoritairement des PME⁴. Si un commerçant n'a pas l'expertise nécessaire pour réparer un bien, il devra déposer un recours contre le fabricant pour se faire rembourser ou obtenir une réparation. Cette démarche peut s'avérer particulièrement compliquée avec les fabricants internationaux.

Sachant que les mesures proposées dans le projet de règlement toucheraient surtout les PME québécoises, des ajustements en fonction de la taille des entreprises devraient être envisagés. Par exemple, il faudrait exempter les microentreprises et les petits détaillants de l'obligation de réparer les biens gratuitement et demander aux consommateurs de s'adresser aux fabricants pour faire honorer leur garantie légale de bon fonctionnement. En effet, selon une étude de la FCEI⁵, ce sont les petites entreprises qui sont les plus affectées par le fardeau réglementaire et administratif.

En terminant, nous souhaitons attirer votre attention sur l'obligation d'information qui incombera aux fabricants relativement à la garantie légale de bon fonctionnement. L'article 79.22 du projet de règlement

² Office de la protection du consommateur, *Analyse d'impact réglementaire, projet de règlement modifiant le Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, p. 9. Consultation en ligne : https://cdn.opc.gouv.qc.ca/media/documents/a-propos/Lois_reglements/AIR_PR_Obso_GBF_25-06-2025_Prepublification.pdf

³ Ibid. p. 7

⁴ Ibid. p. 8

⁵ FCEI, *Rapport sur la paperasserie au Canada : le coût de la réglementation pour les PME*, 7^e édition, 2025, p. 12. Les calculs sont basés sur le sondage sur la réglementation et la paperasserie de la FCEI réalisé en 2024 (n = 2 230) et sur les données de Statistique Canada. Consultation en ligne : <https://www.cfib-fcei.ca/hubfs/research/reports/2025/Canadas-Red-Tape-Report-2025-f.pdf>

stipule qu'« aux fins de l'application de l'article 38.7 de la Loi, le fabricant doit divulguer de manière évidente et intelligible, en ligne, la durée de garantie de bon fonctionnement du bien⁶ ».

Bien qu'il s'agisse d'une manière adéquate d'informer les consommateurs de la garantie de bon fonctionnement, nous avons des réserves en ce qui concerne l'application. Comment garantir que les fabricants internationaux présenteront sur leur site Web les informations exigées par l'Office de la protection du consommateur? Puisque les biens visés par le projet de règlement ne sont pas fabriqués par des entreprises québécoises, nous craignons que le devoir d'information repose de manière disproportionnée sur les détaillants. L'obligation de remettre à chaque client un document écrit comportant une mention obligatoire représente un fardeau administratif non négligeable pour les propriétaires de PME, d'où l'importance de mettre en place des mesures d'ajustement en fonction de la taille des entreprises.

Merci de l'attention que vous porterez à ce dossier.

Veuillez recevoir, Monsieur le Président, mes plus cordiales salutations.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Vincent', with a large, sweeping flourish at the end.

François Vincent
Vice-président, Québec

⁶ Gazette officielle du Québec, 16 juillet 2025, n° 29, Projet de règlement, p. 4383. Consultation en ligne : https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/gazette/pdf_encrypte/lois_reglements/2025F/86035.pdf