

Préparez-vous à la Loi 29

Ce que les installateurs et détaillants de thermopompes doivent savoir pour respecter leurs obligations envers leurs clients résidentiels.

Chers partenaires,

La *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, communément appelée « Loi 29 », modifie en profondeur la Loi sur la protection du consommateur. Plusieurs mesures touchent directement la vente et l'installation de thermopompes chez vos clients résidentiels du Québec.

Ce document résume, en langage simple, les points essentiels de vos obligations à titre de commerçant. Il a été préparé par Capital Jayco pour vous aider à vous organiser à l'avance ; il ne remplace pas un avis juridique (voir l'avertissement en fin de document).

1. Ce qu'il faut retenir en un coup d'œil

Élément	Date	Ce qu'il faut retenir
Interdiction de l'obsolescence programmée	5 oct. 2023	Il est interdit de vendre ou de louer une thermopompe conçue avec une technique visant à réduire sa durée normale de fonctionnement.
Garantie de disponibilité des pièces et du service	5 oct. 2025	Vous devez informer le client, avant la vente, de la disponibilité des pièces, du service de réparation et des renseignements d'entretien.
Garantie légale de bon fonctionnement de 6 ans	5 oct. 2026	Toute thermopompe neuve vendue ou louée à un consommateur est automatiquement couverte 6 ans, gratuitement, en plus des autres garanties.
Nouvel avis écrit obligatoire	5 oct. 2026	Un nouvel avis écrit doit être remis au client avant de lui proposer une garantie prolongée payante.
Sanctions renforcées	-	Amendes pouvant atteindre 125 000 \$ pour une personne morale, ou 5 % du chiffre d'affaires mondial, et sanctions administratives pécuniaires applicables par jour de manquement (voir la section 12).

2. Interdiction de l'obsolescence programmée

En vigueur depuis le 5 octobre 2023.

Il est interdit de faire le commerce d'un bien, incluant une thermopompe, dont l'obsolescence est programmée : un tel bien ne peut être offert, vendu ou loué à un consommateur. L'obsolescence d'un bien est considérée « programmée » lorsqu'il fait l'objet d'une technique visant à réduire volontairement sa durée normale de fonctionnement.

3. Garantie de disponibilité des pièces, du service et de l'information

En vigueur depuis le 5 octobre 2025.

Avant la conclusion du contrat, vous ou le fabricant devez rendre disponibles, pour une durée raisonnable, les pièces de rechange, le service de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation, en français. Ces informations doivent être communiquées clairement au client avant la signature du contrat. Le seul moyen de s'exonérer de cette garantie est d'aviser le consommateur par écrit, avant la conclusion du contrat, que l'un ou l'autre de ces éléments n'est pas offert.

Le prix des pièces et du service doit rester raisonnable et ne pas décourager le recours à la réparation ; les pièces doivent pouvoir être installées avec des outils courants, sans endommager l'appareil de façon irréversible.

4. Garantie légale de bon fonctionnement, six ans

En vigueur à compter du 5 octobre 2026.

Toute thermopompe neuve achetée ou louée par un consommateur auprès d'un commerçant est automatiquement couverte, gratuitement, pour une durée de six ans. Cette garantie est indépendante des autres garanties et s'ajoute à celles-ci. Il n'y a rien à enregistrer.

Point	Ce que cela signifie concrètement
Qui est responsable	Le consommateur peut s'adresser à vous, au fabricant, ou aux deux. Vous ne pouvez pas l'obliger à s'adresser uniquement au fabricant.
Ce que couvre la garantie	La réparation gratuite, pièces et main-d'œuvre, ou le remboursement des frais si le client fait réparer par un tiers ; les frais raisonnables de transport sont inclus. ¹
Ce qu'elle exclut	Les dommages liés à un usage abusif, ainsi que l'entretien normal et le remplacement de pièces d'usure qui en découle.
Garantie transférable	Elle suit l'appareil ; un client qui achète une thermopompe d'occasion en bénéficie aussi si la période n'est pas écoulée.
Affichage obligatoire	La durée de la garantie doit être indiquée clairement près du prix affiché, en ligne, en magasin, en soumission et en publicité.
Point de départ de la couverture	La garantie court à compter de la livraison de l'appareil au consommateur, ce qui correspond en pratique à la date d'installation inscrite au formulaire de mise en service. Ce n'est ni la date de la commande, ni la date de signature du contrat, ni la date de livraison chez vous.
Date charnière	Les appareils installés chez le consommateur à compter du 5 octobre 2026 sont visés. Une machine que vous avez achetée avant cette date et que vous installez après est donc couverte. Pour un appareil déjà installé avant le 5 octobre 2026, ce sont les garanties déjà applicables qui continuent de s'appliquer.

5. Vos obligations pratiques avant de conclure la vente

Réflexe	Ce que ça implique
Un écrit sur le niveau de disponibilité des pièces et du service	Précisez, par écrit, si les pièces de rechange, le service de réparation et les renseignements d'entretien sont entièrement, partiellement ou pas du tout garantis pour l'appareil vendu (art. 79.19 du Règlement).
La durée de la garantie bien en vue à côté du prix	La mention des six ans de garantie de bon fonctionnement doit apparaître clairement, juste à côté du prix affiché, que ce soit dans une publicité, une soumission ou un contrat.
Une alternative en ligne, sous certaines conditions	Plutôt que de remettre ces renseignements par écrit à chaque transaction, vous pouvez les publier sur votre site Web, pourvu qu'ils soient clairs et faciles à repérer, que le client puisse les sauvegarder ou les imprimer, et qu'un hyperlien renvoie vers la politique de Capital Jayco à ce sujet (art. 79.20 du Règlement). Le lien à utiliser est capitaljayco.com/pages/politique-pieces .

6. Vos engagements en tant qu'installateur

Engagement	Ce que cela implique
Remise d'un document distinct dès la signature	Un second document, distinct du contrat, doit être remis dès la vente conclue. Il contient le contenu prescrit par le Règlement : la période couverte par la garantie de bon fonctionnement et les recours offerts au client en cas de défaillance. Le certificat de garantie joint à cet envoi porte ce contenu.
Faire signer les exclusions au client	Faites signer un document énumérant tout ce que la garantie ne couvre pas, y compris l'entretien à la charge du client. Le client demeure libre de faire cet entretien lui-même, de vous le confier, ou de faire appel au prestataire de son choix (art. 227.0.3 LPC). Le certificat de garantie couvre également ce point et porte le bloc de signature. Conservez la copie signée ; Capital Jayco peut vous la demander lors d'une réclamation.
Remplir le formulaire de mise en service à chaque installation	Un formulaire par installation, rempli au démarrage de l'équipement et signé par le propriétaire. C'est lui qui établit la date d'installation, donc le point de départ de la couverture, et c'est la pièce sans laquelle Capital Jayco ne peut pas traiter un remboursement de main-d'œuvre.
Respecter les normes et maintenir vos autorisations en règle	Réalisez chaque installation selon le Code de construction du Québec, la norme CSA B52 et les exigences du fabricant, par un frigoriste certifié. Détenez en tout temps une licence RBQ valide, ainsi qu'une accréditation CMMTQ ou CETAF si votre secteur l'exige. Maintenez une assurance responsabilité civile active et fournissez-en la preuve sur demande. Participez aux formations requises par Capital Jayco.

7. Nouvel avis écrit avant de proposer une garantie prolongée

En vigueur à compter du 5 octobre 2026.

Élément	Ce que cela implique
Avis écrit obligatoire	Avant de proposer une garantie supplémentaire payante, remettez au client un avis écrit conforme au modèle de l'Office de la protection du consommateur, qui l'informe de la garantie légale de bon fonctionnement déjà applicable. Les modèles sont publiés sur le site de l'OPC.
Mention verbale préalable	Avant même de présenter l'offre, mentionnez de vive voix que la thermopompe bénéficie déjà d'une garantie légale de six ans.
Droit de rétractation	Le client dispose de 10 jours suivant la signature pour se rétracter du contrat de garantie supplémentaire, sans frais ni pénalité.
Risque en cas d'oubli	Un oubli sur l'un ou l'autre de ces points fait passer le délai de rétractation de 10 jours à 1 an. Le client conserve alors, pendant toute cette période, la possibilité d'annuler sa garantie prolongée et de se faire rembourser intégralement.

8. Pratiques interdites en matière de réparation

La loi interdit aux commerçants et aux fabricants toute technique qui aurait pour effet de compliquer, pour le client ou pour la personne qu'il mandate, l'entretien ou la réparation d'un bien (art. 227.0.3 LPC).

- Vous ne pouvez pas refuser de transmettre les renseignements de réparation à un consommateur ou à un réparateur indépendant qu'il aurait choisi.
- Vous ne pouvez pas exiger que seuls vos employés soient autorisés à effectuer l'entretien ou les réparations.

Une exception existe seulement lorsque cette restriction est le seul moyen de protéger la sécurité du client, ou lorsqu'elle découle d'une exigence légale.

9. Langue de la documentation remise au client

Que ce soit le manuel de l'appareil, les notices, le contrat lui-même ou les renseignements liés à son entretien, tout ce qui est remis au client doit lui être fourni en français (art. 39, al. 1 LPC).

10. Répartition des responsabilités : Capital Jayco et vous

Capital Jayco répond de ce qui touche au produit lui-même ; vous demeurez responsable de l'installation et du maintien de la garantie de bon fonctionnement envers le consommateur.

Situation	Capital Jayco	Vous (entrepreneur)
Défaut de fabrication du produit (vice caché)	Responsable	-
Panne prématurée sans cause identifiée	Présomption *	Possible *
Mauvaise installation ou mise en service	-	Responsable
Manque d'entretien par le consommateur	-	-
Usage abusif par le consommateur	-	-
Garantie de bon fonctionnement, six ans	Pièces et produit	Main-d'œuvre sur site Remboursée par Capital Jayco selon le programme de protection de la main-d'œuvre joint à cet envoi.
Remplacement du produit (art. 39.5 LPC)	Produit de remplacement et transport	Désinstallation, installation, raccordements, mise en service

* Selon les circonstances et les constats faits à l'appel de service.

CE QUE LA GARANTIE DE MAIN-D'ŒUVRE NE COUVRE PAS

Les mêmes exclusions que celles prévues à la garantie du fabricant s'appliquent intégralement. Sont donc exclus :

- l'entretien courant de l'appareil : mises au point, remplacement des filtres, ajustements et pièces qui s'y rattachent, ainsi que l'installation et la mise en service elles-mêmes ;
- les bris résultant d'un défaut d'entretien ;
- le simple ajout de réfrigérant lorsqu'il ne s'accompagne pas d'une réparation du circuit ;
- les réparations rendues nécessaires par des conditions environnementales ou une catastrophe naturelle : inondation, tempête, foudre, tremblement de terre.

11. Calendrier récapitulatif

Date d'entrée en vigueur	Ce qui change pour vous
5 oct. 2023	Interdiction de vendre ou de louer un bien dont l'obsolescence est programmée.
5 oct. 2025	Garantie de disponibilité des pièces, du service de réparation et de l'information d'entretien, à divulguer avant la vente.
5 oct. 2026	Garantie légale de bon fonctionnement de six ans sur les thermopompes installées chez le consommateur à compter de cette date, avec affichage obligatoire de sa durée.
5 oct. 2026	Nouvel avis écrit obligatoire avant de proposer une garantie prolongée payante.

12. Sanctions en cas de non-respect

Les sanctions ci-dessous sont celles prévues par la **Loi sur la protection du consommateur** et son règlement d'application. Elles sont imposées par l'Office de la protection du consommateur, qui administre cette loi, et non par Capital Jayco.

Type de sanction	Personne physique	Personne morale
Sanction administrative pécuniaire - défaut de divulgation (pièces)	750 \$	1 500 \$
Sanction administrative pécuniaire - garanties supplémentaires	1 250 \$	2 500 \$
Amende pénale	600 \$ à 6 000 \$	1 000 \$ à 40 000 \$
Amendes maximales (infractions graves)	2 500 \$ à 62 500 \$	5 000 \$ à 125 000 \$ ou 5 % du chiffre d'affaires mondial
Récidive	Montant doublé	Montant doublé

Au-delà de ces amendes, un client insatisfait conserve la possibilité de s'adresser aux tribunaux, y compris par voie de recours collectif. Les administrateurs et dirigeants d'une personne morale sont présumés avoir personnellement commis l'infraction (art. 282.1 LPC).

13. Liste de vérification

	Action requise	Échéance
☐	Publiez votre divulgation sur la disponibilité des pièces, des services de réparation et des renseignements d'entretien, ou remettez-la par écrit avant chaque vente	Dû - oct. 2025
☐	Ajoutez, dans cette divulgation, l'hyperlien menant à la politique de Capital Jayco sur la disponibilité des pièces	Dû - oct. 2025
☐	Révissez vos soumissions, contrats et publicités afin d'y indiquer la durée de la garantie, six ans, à proximité du prix	Avant oct. 2026
☐	Préparez le feuillet distinct obligatoire à remettre après la vente : durée de garantie et recours du client. Un gabarit est joint.	Avant oct. 2026
☐	Formez votre équipe de vente à aviser verbalement le client avant de lui proposer une garantie prolongée	Avant oct. 2026
☐	Notez que le programme de protection de la main-d'œuvre de six ans de Capital Jayco est inclus dans le prix des appareils : il n'y a rien à souscrire, rien à enregistrer et aucun frais additionnel. Il vise les appareils installés à compter du 5 octobre 2026, y compris ceux achetés avant cette date.	Aucune action
☐	Transmettez à Capital Jayco votre licence RBQ valide ainsi que votre preuve d'assurance responsabilité civile	Dès maintenant
☐	Mettez en place le formulaire de mise en service Capital Jayco et le certificat de garantie signé pour chaque installation	Dès maintenant
☐	Conservez un dossier d'installation complet - formulaire signé, photos, numéros de série - pour chaque appareil posé	En continu
☐	Documentez chaque appel de service, y compris toute preuve d'un manque d'entretien ou d'un usage abusif constaté	En continu

14. En résumé

Les échéances les plus pressantes concernent la divulgation sur la disponibilité des pièces, déjà en vigueur depuis octobre 2025, tandis que la majorité des autres obligations doivent être en place avant le 5 octobre 2026. N'hésitez pas à consulter un avocat ou l'Office de la protection du consommateur pour valider l'application de ces règles à votre modèle d'affaires.

Avertissement important

Ce document est un résumé informatif préparé par Capital Jayco à partir de renseignements publics de l'Office de la protection du consommateur. Il vulgarise la loi pour en faciliter la compréhension et ne remplace ni le texte officiel de la loi ni un avis juridique. Avant d'appliquer ces obligations à votre entreprise, validez votre conformité avec un avocat ou un conseiller qualifié, ou communiquez directement avec l'Office de la protection du consommateur.

Source : Office de la protection du consommateur du Québec - opc.gouv.qc.ca/commercant/nouvelles-obligations

¹ Selon les modalités applicables, un préavis écrit à l'installateur et un délai raisonnable pour intervenir peuvent être requis avant que les frais d'un tiers soient remboursables. Vérifiez les conditions précises avec votre avocat ou l'Office de la protection du consommateur avant d'appliquer cette clause.

Pour toute question sur ce document, communiquez avec votre représentant Capital Jayco.