Tes achats : quels sont tes droits?

Questions de compréhension

1. La compagnie Marionnettes enchantées distribue des dépliants de spectacles pour enfants à de nombreuses personnes, y compris des enfants.

   LÉGAL ou ILLÉGAL

   Faire de la publicité auprès des enfants de moins de 13 ans est légal si cela concerne un spectacle pour enfants[1].

2. Une compagnie vend une sorte de tisane qu'elle nomme *Taille ultime.* Leur publicité sur Internet promet que les personnes qui la boivent tous les jours grandissent d'au moins 2 pouces en 2 semaines.

   LÉGAL ou ILLÉGAL

   Les tisanes ne peuvent pas faire grandir de taille. Il s'agit donc clairement d'un cas de publicité mensongère[2].

3. Rebecca a acheté une jolie robe auprès d'une boutique québécoise en ligne. Elle la reçoit par la poste. Horreur! Sa mère porte la même! Elle souhaite renvoyer la robe et se faire rembourser. La boutique refuse de la rembourser parce que sa politique permet uniquement les remboursements si un produit a un défaut.

   LÉGAL ou ILLÉGAL

   Une boutique n'est pas obligée de rembourser les clients qui regrettent leur achat si le produit n'a pas de défaut, que cette boutique soit en ligne ou non[3].

Mises en situation

1. Tu prévois partir en camping avec des amis. Tu achètes les ingrédients pour faire des Smores sur le feu afin de faire connaitre ton dessert de camping préféré à tes amis, . Tu achètes en plus quelques collations pour la route. Le commerce dans lequel tu t'arrêtes affiche les prix suivants pour ces items :

   (Tous les prix sont taxes incluses)

Chocolat	Guimauves	Biscuits	Sac de Pommes	Chips	Briquet
~~5.00~~ 4.00	2.00	3.50	2.00	3.50	1.50

[1] *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-401, r 3, art. 88.
[2] ***Loi sur la protection du consommateur***, RLRQ c P-40 1, arts 219, 220, 221.
[3] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, arts 35, 37-38, 53, 54.4k) ; *Code civil du Québec,* RLRQ c C-1991, arts 1716, 1726, 1732 (les articles nomment les exigences imposées sur le vendeur, ce qui n'inclut pas le remboursement lorsque le vendeur a respecté toutes ses obligations).

Tu payes ta facture avec une carte-cadeau du magasin d'une valeur de 20 dollars. Tu souhaites recevoir le reste de la carte en argent, cela sera-t-il possible? Pourquoi?

Réponse: Oui, c'est possible de demander de remettre le reste en argent, car le montant est inférieur à 5$[4].

Une fois rendu au camping, tu révises ta facture pour séparer les frais avec tes amis. Tu réalises qu'il y a une erreur. Heureusement, tu avais remarqué que l'épicerie de la Montagne applique la Politique d'exactitude des prix.

Épicerie de la montagne
1234 ch. De la montagne

Sac de pommes	2.00
Chocolat de luxe	5.00
Briquet	1.50
Guimauves	2.00
Biscuits	3.50
Chips	3.50
Total	**17.50$**

Tu sais que tu repasseras devant l'épicerie de la Montagne à ton retour. Combien d'argent te feras-tu rembourser? Pourquoi?

Réponse: L'erreur porte sur un article dont le prix annoncé est inférieur à 15$. L'épicerie devra donc remettre les chocolats gratuitement et rembourser les 5$ payés[5].

2. Après avoir économisé environ 500 $ en travaillant au café proche de son école, Carmen décide d'aller s'acheter un casque d'écoute au magasin Sonore Plus. Comme sa mère a un ordinateur de travail de marque « Banana » qui fonctionne très bien depuis quasiment 7 ans, elle choisit un casque de la même marque au prix de 299$.

   Une fois rendue à la caisse, le caissier lui dit qu'elle a fait un bon choix et qu'elle pourra même faire réparer gratuitement le casque par Banana s'il arrête de fonctionner dans la prochaine année. Il suffira que Carmen contacte Banana si jamais le casque arrête de fonctionner et ils s'occuperont de la suite des choses.

   Il lui explique ensuite que le magasin Sonore Plus a une offre de rêves pour sa clientèle qui achète ce modèle de casque : pour seulement 180 $ de plus, Carmen aurait le droit de faire remplacer le casque par un autre du même modèle sans frais s'il arrête de fonctionner dans les 3 années après l'achat, peu importe la raison. Le caissier insiste sur le fait qu'il s'agit d'une offre de rêves, car sinon, elle n'aura aucune solution si le casque arrête de fonctionner après 1 an (soit la fin de la garantie de Banana).

   Carmen hésite, mais elle a peur de rater une bonne opportunité, surtout qu'elle ne fait pas toujours attention à ses affaires.

---

[4] *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-401, r 3, art. 79.5 al. 1

[5] *Décret concernant la Politique d'exactitude des prix pour des commerçants utilisant la technologie du lecteur optique*, RLRQ c P-401, r 2, art 1(1)a).

a. Comment nomme-t-on les deux garanties que le caissier mentionne ?

La première garantie (offerte par Banana pour une durée d'un an et incluse dans le prix d'achat) est une garantie conventionnelle, aussi appelée une garantie du fabricant[6].
La deuxième est une garantie prolongée[7].

b. Nommez une erreur que le caissier a faite

- Avant de présenter la garantie prolongée à Carmen, le caissier aurait dû lui expliquer qu'elle a déjà droit à une garantie légale[8]. Par contre, il a bien fait de lui expliquer la garantie du fabricant[9].

- Le caissier dit que Carmen n'aura pas de recours si le casque arrête de fonctionner plus d'un an après l'achat (expiration de la garantie du fabricant). Ce n'est pas vrai : même quand il n'y a pas de garantie du fabricant, il y a toujours une garantie légale[10]. Celle-ci pourrait durer plus d'un an[11].

c. Selon toi, est-ce que ce serait une bonne idée pour Carmen de profiter de cette offre? (question de réflexion)

Réponse personnelle

Arguments pour **Oui, Carmen devrait profiter de cette offre car…**	**Arguments contre** **Non, Carmen ne devrait pas profiter de cette offre car…**
L'offre lui permet d'être protégée même si elle brise le casque par imprudence	Elle a déjà droit à la garantie légale ainsi que la garantie conventionnelle (garantie du fabricant) offerte par Banana. Ce n'est donc pas utile de payer 180$ pour une garantie en plus.
La garantie ne coûte pas très cher et la protègera pendant longtemps (3 ans). La garantie de Banana, elle, ne dure qu'un an !	Elle n'a pas beaucoup de moyens
La garantie légale couvre uniquement les défauts qui apparaissent durant une « période raisonnable » : pour un casque, peut-être que cette période est inférieure à 3 ans	Dans tous les cas, elle a constaté que les produits de marque « Banana » durent habituellement longtemps. Les chances que le casque arrête de fonctionner par lui-même sont donc faibles. Elle fera simplement attention de ne pas briser le casque elle-même, vu que la garantie légale ne s'applique pas quand un produit arrête de fonctionner en raison de la faute du consommateur.

[6] *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, art. 1732 ; *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 35.
[7] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 228.1.
[8] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 228.1.
[9] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 228.1.
[10] *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, arts 1716, 1726 al. 1 ; *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, arts 37 et 38 ; voir, par exemple, *Pecheua c. Auto SMR inc.*, 2020 QCCQ 1948 au para. 34.
[11] Voir *Auclair c. Nokia*, 2010 QCCQ 7455 pour un exemple avec des écouteurs (le tribunal a accueilli le recours sur la base de la garantie légale un an et demi après l'achat. La garantie du fabricant était échue).

1. Léa a acheté un ordinateur portable chez un des plus grands fournisseurs d'objets électroniques. Lors de son achat, il n'y avait pas de garantie du commerçant et elle a refusé la garantie prolongée. Après 2 mois d'utilisation normale, l'ordinateur portable ne s'allume plus! Léa retourne au magasin pour le faire réparer. Pourra-t-elle le faire réparer gratuitement? Pourquoi?

Oui! Le bien n'a pas fonctionné normalement pour une période raisonnable, donc elle peut demander au commerçant de réparer ou remplacer le bien gratuitement, sur la base de la garantie légale[12].

De plus, si Léa a acheté son ordinateur portable le 5 octobre 2026 ou après cette date, la garantie de bon fonctionnement s'applique[13]. Cette garantie dure trois ans[14] et couvre les pièces pour réparer l'ordinateur[15], la main d'œuvre[16] et les frais de transport nécessaires pour faire effectuer la réparation[17].
En sortant du magasin avec l'ordinateur portable réparé, Léa trébuche. L'écran de son ordinateur se brise sur le trottoir. Se disant qu'elle vient à peine de le faire réparer, elle retourne dans le magasin pour savoir si elle peut le faire réparer de nouveau ou bien l'échanger gratuitement. Cette fois-ci, pourra-t-elle le faire réparer gratuitement? Pourquoi?

Non, car l'ordinateur s'est brisé par sa faute et il n'y a pas d'autre garantie sur l'objet que la garantie légale[18] et la garantie de bon fonctionnement.

2. Le 15 octobre 2026, les grands-parents de Ezra lui offrent un cellulaire de marque « EL » acheté chez Gaston Telefon. Il s'en occupe très bien, mais au bout d'un an et 10 mois, le cellulaire arrête de fonctionner sans aucune raison. Ezra avait gardé la boite du cellulaire juste au cas où. Il la récupère pour voir s'il y a moyen de faire réparer le cellulaire par EL, ou par le magasin qui l'avait vendu à ses grands-parents. Il y trouve un document d'environ 7 pages qui explique en détails la garantie à laquelle il a droit. Ezra découvre que la garantie offerte par EL pour remplacer ou faire réparer son cellulaire sans frais ne dure qu'un an. Malgré cela, il se rend à une succursale de EL pour essayer de voir s'il a d'autres options pour faire réparer son cellulaire, sachant qu'il a arrêté de fonctionner sans aucune raison, et seulement au bout d'un an et 10 mois!

   Arrivé sur place, un employé de EL lui explique qu'EL n'a aucune obligation de réparer ou remplacer le cellulaire. Le délai d'un an est passé, et de toute manière, le cellulaire a fonctionné pendant une durée raisonnable. De plus, l'employé mentionne qu'il est fort possible que ce soit Ezra qui ait mal utilisé le cellulaire.

   Est-ce que Ezra a perdu toute chance de faire réparer ou remplacer son cellulaire sans frais ?

   Réponse:

---

[12] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 38.
[13] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art 38.1 al 1.
[14] *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, r 3, art 79.21d).
[15] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art 38.2.
[16] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art 38.2.
[17] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art 38.5.
[18] *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, art. 1478 ; voir, par exemple, *Imperial Tobacco Canada ltée c. Conseil québécois sur le tabac et la santé*, 2019 QCCA 358, aux paras 436, 460. ; voir aussi *Auclair c. Nokia*, 2010 QCCQ 7455 au para. 7.

Non. D'abord, la garantie légale existe toujours, même si le délai d'un an de la garantie du fabricant est passé[19].

Bien que la loi ne dise pas exactement pendant combien de temps un cellulaire devrait normalement fonctionner, les juges ont déjà considéré qu'un an et 10 mois, ce n'est pas une durée raisonnable d'utilisation : la durée raisonnable d'un cellulaire est d'environ 4 ans[20]. Ezra est donc en droit de demander à EL de le réparer ou de le remplacer. La garantie légale est parfois plus longue que la garantie conventionnelle.

De plus, puisque Ezra a acheté son cellulaire après le 5 octobre 2026, il peut bénéficier de la garantie de bon fonctionnement. Cette garantie dure trois ans[21] et couvre les pièces pour réparer le téléphone cellulaire[22], la main d'œuvre[23] et les frais de transport du téléphone nécessaires à la réparation[24].

Cet exemple est inspiré sur un cas réel (*Messier c. LG Electronics Canada Inc.*, 2019 QCCQ 3357).

Question de réflexion

1. Quel est ton plus gros achat? Est-ce que tu as gardé la facture (ou le contrat)? Avec tes nouvelles connaissances sur tes droits en tant que consommateur, qu'aurais-tu fait différemment?

Réponse personnelle

Précisions importantes

Cette activité est gratuite. Elle comporte des informations juridiques qui s'appliquent au Québec.

Vous animez cette activité? Vous pouvez l'utiliser et la reproduire dans un contexte scolaire/de formation. Vous pouvez utiliser une partie ou l'ensemble, mais vous ne pouvez pas modifier le contenu. Elle reste la propriété d'Éducaloi. Si vous utilisez ou reproduisez une partie, la mention d'Éducaloi est obligatoire.

Toute reproduction ou utilisation autre que celles mentionnées ci-dessus, ainsi que tout enregistrement, sont interdits, sauf autorisation écrite d'Éducaloi.

© Éducaloi - **Version octobre 2026**

Nous mettons cette activité à jour régulièrement. Vérifiez que vous utilisez la version la plus récente sur le site educationjuridique.ca

[19] *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, arts 1716, 1726 al. 1 ; *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, arts 37 et 38 ; voir, par exemple, *Pecheua c. Auto SMR inc.*, 2020 QCCQ 1948 au para. 34.
[20] *Messier c. LG Electronics Canada Inc.*, 2019 QCCQ 3357
[21] *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, r 3, art 79.21 d).
[22] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art 38.2.
[23] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art 38.2.
[24] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art 38.5.