Tes achats : quels sont tes droits?



À l'aide de tes récentes économies, tu es prêt à te procurer une nouvelle console de jeux vidéo. Avant de l'acheter en ligne ou en magasin, renseigne-toi! La loi te protège. Que ce soit pour un petit ou un gros achat, tu as des droits et les commerçants ont des responsabilités.



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. 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

Quelques définitions avant de commencer…

Consommateur : c'est une personne qui achète un produit ou qui profite d'un service pour son usage personnel[1].

Par exemple, une personne peut être considérée comme une consommatrice quand elle :
- achète un sandwich dans un restaurant;
- fait son épicerie au supermarché;
- paie pour une coupe de cheveux dans un salon de coiffure;
- commande un cellulaire en ligne;
- suit des cours d'entraînement dans un gym.

Par contre, une personne qui achète un produit pour son entreprise n'est pas considérée comme une consommatrice[2]. Par exemple, le propriétaire d'une papeterie qui achète des imprimantes pour son magasin n'est pas un consommateur.

Commerçant : c'est une personne ou une entreprise qui vend des produits ou qui offre des services à des consommateurs de manière régulière[3].

Par exemple, les entreprises suivantes pourraient être considérées comme des commerçantes :
- une friperie en ligne;
- un magasin d'appareils électroniques;
- un salon de coiffure;
- un gym;
- une épicerie bio.

Fabricant : C'est une personne ou une entreprise qui fabrique des produits[4]. Par exemple, une entreprise peut être considérée comme un fabricant si elle fabrique des jouets ou des instruments de musique.

---

[1] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 1e).
[2] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 1e).
[3] Lac Express inc. c. Laliberté, 1995 CanLII 4902 (QC CA) : la Loi sur la protection du consommateur ne définit pas la notion de commerçant. Selon la Cour d'appel, la qualité de commerçant nécessite la présence de deux éléments :'exercice d'une activité dans un but de profit et la permanence de l'activité.
[4] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 1g)

Tes droits au moment de l'achat

Le droit de payer le prix affiché

Quand un commerçant annonce un prix pour un produit ou un service, tu as le droit de l'acheter au prix affiché.

Le prix qui apparaît sur ta facture est plus élevé que le prix affiché? Vérifie si la politique d'exactitude des prix s'applique dans ce magasin[5]. Pour le savoir, demande aux personnes du magasin ou regarde si la politique d'exactitude des prix est affichée près de la caisse.

Cette politique t'informe sur tes droits lorsque le prix que tu paies est plus élevé que celui affiché. Ça vaut la peine de réviser ta facture : tu pourrais faire des économies[6], ou même recevoir le produit gratuitement[7]!

Le rabais que tu as droit de recevoir dépend du prix du produit. Si le produit coûte 15 $ ou moins, tu dois l'avoir gratuitement si le prix affiché est incorrect. Si le produit coûte plus de 15 $, tu as droit au prix le plus bas affiché, avec un rabais de 15 $.

Tu peux revenir demander un rabais ou un remboursement même si tu te rends compte de l'erreur plus tard.[8]

Attention! Plusieurs commerçants vont exiger ta facture pour cela.

Sache toutefois que cette politique ne s'applique pas aux vêtements[9]. Elle ne s'applique pas non plus aux produits qui n'ont pas de code-barres, comme les légumes ou fruits en vrac[10].

---

[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.
[6] *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)b).
[7] *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).
[8] *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(3) a contrario.
[9] *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-401, r 3, art 91.4 al. 2.
[10] *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-401, r 3, art 91.4 al. 2.

Le droit de recevoir un produit ou un service conforme à la publicité

Une publicité, c'est une promesse[11]. Les commerçants n'ont pas le droit d'offrir un produit différent de celui qui est décrit dans leur publicité[12], qu'elle soit à la télé, sur Internet, ou sur un panneau dans la rue[13].

Tu as donc le droit d'exiger les services ou les produits d'un commerçant tels qu'ils ont été décrits dans la publicité[14]. De même, un commerçant doit respecter le prix qu'il annonce dans une publicité[15].

Savais-tu que…

Au Québec, la publicité destinée aux jeunes de moins de 13 ans est interdite[1]. Il y a toutefois des exceptions. Une publicité peut s'adresser à des jeunes de moins de 13 ans dans les cas suivants :

- Elle se trouve dans une revue pour les enfants publiée au moins tous les trois mois;
- Elle annonce un spectacle pour enfants;
- Elle a des objectifs éducatifs (par exemple, une campagne sur la sécurité).

Exemple de cas réel :

Un homme avait signé un contrat avec une agence de voyages pour un forfait de 2 522,00$. C'était le prix annoncé dans la publicité sur le site Web de l'agence. Quelques jours avant son voyage, l'agence le contacte et lui demande de payer 1 248,00$ en plus. Elle prétend qu'il y a eu une erreur technique sur son site Web, et que le vrai prix du forfait était de 3770,00$. L'homme paie le montant supplémentaire, car il craint que ses vacances soient annulées.

À son retour, il se rend au tribunal et demande un remboursement de ce montant. Le tribunal ordonne à l'agence de rembourser les 1 248,00$ payés en plus et précise qu'elle aurait dû respecter le prix annoncé dans la publicité sur son site Web[16].

Commenté [ÉR1]: L'histoire est intéressante, mais l'info devrait être collé avec la notion d'exactitude des prix je trouve.

Commenté [NS2R1]: Je suis d'accord, j'ai pensé à la même chose. Mon pb, c'est que le tribunal s'est fondé sur les règles de la LPC en matière de publicité plutôt que celles sur l'exactitude des prix.

En fait, le principe était plutôt de dire : si un commerçant s'engage à quelque chose dans une publicité, il doit respecter cet engagement.

Mais peut-être qu'il vaut mieux qu'on donne un exemple qui n'implique pas un engagement sur le prix (ex. un engagement quant aux résultats d'un produit cosmétique). Je vais voir ce que je peux trouver.

Commenté [ÉR3R1]: En effet, mais pour le lectorat c'est vraiment mieux que ce soit au même endroit. C'est beaucoup plus logique maintenant je trouve 😊

[11] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 41.
[12] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 41.
[13] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 40 à 43 (pas de distinction selon le type de publicité).
[14] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, arts 41, 272.
[15] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 41.
[16] ***Lagha c. Itravel 2000 (8635919 Canada inc.)***, 2017 QCCQ 5156



Attention! Tu dois être attentif à tout ce qui est écrit ou dit dans une publicité[17]. Parfois, des informations importantes sont écrites en petits caractères. Par exemple, il peut y avoir certaines conditions à respecter pour bénéficier d'un rabais sur le prix d'achat[18].

Un commerçant ne peut pas non plus faire une annonce fausse ou trompeuse[19]. Ça veut dire qu'une publicité ne peut pas contenir des images ou des mots qui te font croire quelque chose qui n'est pas vrai[20]. Par exemple, le commerçant ne pourrait pas faire croire qu'une télévision a un écran haute définition si ce n'est pas le cas. De même, une publicité d'un modèle de voiture spécifique ne peut pas contenir la photo d'un autre modèle plus luxueux[21].
Si la publicité d'un produit que tu as acheté était trompeuse ou mensongère, tu peux demander un remboursement au commerçant[22].

[17] Exemples de cas où des commerçants ont indiqué certaines mentions importantes en petits caractères : Option Consommateurs c. Meubles Léon ltée, 2017 QCCS 3526 aux paras 47 et 48 ; *Grand-Maison c. Mazda Canada inc.*, 2016 QCCS 2428 au para. 57
[18] Renseignements trompeurs ou cachés – Publicité (gouv.qc.ca)
[19] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, arts 219, 220, 221.
[20] Voir, par exemple, *Marinier c. Voyages à rabais inc.*, 2015 QCCQ 3293 aux paras 55 à 57.
[21] Exemple tiré du site de l'Office de la protection du consommateur : https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/publicite-illegale/interdiction/pratiques/
[22] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 272.

Le droit de payer avec une carte-cadeau

As-tu déjà reçu une carte-cadeau qui devait être utilisée avant une date précise?



En général[23], la loi interdit aux commerçants d'inscrire une date d'expiration sur une carte-cadeau[24]. Il n'y a donc pas de date limite pour l'utiliser, même si une date d'expiration est inscrite sur la carte[25].

S'il reste 5 $ ou moins sur ta carte après que tu l'aies utilisée, tu peux exiger que le commerçant te remette ce montant en argent[26].

Tes droits après l'achat

En tant que consommateur ou consommatrice, tu as des droits après l'achat.

Si tu reçois un produit et que tu te rends compte qu'il ne correspond pas à ce que tu voulais, peux-tu l'échanger ou te faire rembourser? Cela va dépendre de la raison pour laquelle le produit ne te convient pas.

Tu as changé d'idée? Pas toujours possible de te faire rembourser

Si ce que tu as acheté n'est pas défectueux, rien n'oblige le commerçant à reprendre ton achat[27]. Par contre, si le commerçant a une politique interne en matière d'échange et de remboursement, il doit la respecter.

Informe-toi avant de payer! Voici des exemples de questions que tu pourrais poser :

- Avez-vous une politique pour les échanges ou les remboursements?
- Est-ce que la politique d'échange et de remboursement s'applique à mon achat?
- Quels sont les délais à respecter si je veux échanger ou rendre ce que j'ai acheté?

---

[23] Voir les exceptions : Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40 1, art. 187.3 ; *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-401, r 3, arts 79.1 à 79.3.1.
[24] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 187.3.
[25] *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, art. 1438.
[26] *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-401, r 3, art. 79.5 al. 1
[27] *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).

Ton produit a un défaut? La loi te protège!

Que tu aies acheté un produit en ligne ou en magasin, le commerçant doit t'accommoder si le produit est défectueux ou s'il ne fonctionne pas comme il le devrait. C'est ce qu'on appelle une « garantie ».

Une garantie, c'est la promesse du commerçant que ce que tu achètes va fonctionner comme il devrait, du moins pour un certain temps. Le commerçant doit réparer un produit qui ne fonctionne pas bien[28], que ce soit un vélo, un ordinateur, ou autre. Dans certains cas, il devra même le remplacer ou le rembourser[29]. On peut te demander de payer pour certaines réparations, mais seulement si c'est clairement écrit dans le contrat de garantie[30].



Il existe quatre types de garanties sur tes achats : la garantie légale, la garantie de bon fonctionnement, la garantie conventionnelle et la garantie prolongée.

La garantie légale : la garantie de base

La **garantie légale** vient **automatiquement** et **gratuitement** avec tous les produits que tu achètes d'un commerçant au Québec[31], sauf quelques rares exceptions.

La garantie légale prévoit que ton nouveau produit doit fonctionner normalement pendant une période raisonnable[32].

C'est quoi, « une période raisonnable »?

- Ça dépend du produit[33]. Par exemple, un vélo hybride avec un cadre en aluminium devrait fonctionner plus longtemps que le tricycle en plastique d'un enfant de trois ans.

---

[28] *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, arts 1726 al. 1, 1604 ; *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, arts 37, 38, 272.
[29] *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, arts 1726 al. 1, 1604 ; *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, arts 37, 38, 272.
[30] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 48.
[31] *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.
[32] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 38.
[33] *Vallières c. Boutique du bureau Gyva inc.*, 2008 QCCQ 2904, au para. 20.

- Ça dépend aussi du prix que tu as payé[34]. Par exemple, si tu vas au magasin et que tu achètes un vélo usagé pas cher, tu dois t'attendre à ce qu'il roule moins longtemps qu'un vélo neuf à la fine pointe de la technologie.

Fais attention! La garantie légale ne couvre pas les problèmes causés par ta faute[35]. Par exemple : si tu achètes un vélo neuf et qu'il cesse de fonctionner après une semaine, le commerçant doit t'aider. Par contre, si tu as décidé de faire des acrobaties au parc avec ton vélo de course en carbone et que le vélo se casse, tu ne pourras fort probablement pas te faire rembourser.

La garantie de bon fonctionnement : une garantie qui protège certains appareils

La **garantie de bon fonctionnement est aussi automatique** et **gratuite,** mais elle couvre seulement certains appareils neufs achetés depuis le 5 octobre 2026[36].

Cette garantie signifie que l'appareil doit fonctionner pendant une durée minimale. Cette durée dépend de l'appareil[37]:

- **6 ans** pour une cuisinière, un réfrigérateur, un congélateur, un climatiseur ou une thermopompe,
- **5 ans** pour une laveuse, une sécheuse ou un lave-vaisselle,
- **4 ans** pour un téléviseur,
- **3 ans** pour un ordinateur, une console de jeux vidéo, un téléphone cellulaire ou une tablette électronique.

Si l'appareil ne fonctionne plus correctement pendant cette période, le commerçant ou le fabricant pourrait devoir le réparer[38].

Attention : Comme la garantie légale, la garantie de bon fonctionnement ne couvre pas les problèmes causés par ta faute. Elle ne couvre pas non plus l'entretien normal de l'appareil, comme le nettoyage[39].

---

[34] *Vallières c. Boutique du bureau Gyva inc.*, 2008 QCCQ 2904, au para. 20 ; *9287-8388 Québec inc. c. Jean Yan Automobiles inc.*, 2018 QCCQ 6820 au para 40.
[35] *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.
[36] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art 38, 38.1, 38.2 38.3, 38.4, 38.5; *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, r 3, art 79.21, 91.9.
[37] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art 38, 38.1, 38.2 38.3, 38.4, 38.5; *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, r 3, art 79.21, 91.9.
[38] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art 38.5; *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, r 3, art 79.21, 91.9.
[39] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, art 38.3.

La garantie conventionnelle : une garantie supplémentaire parfois offerte par le fabricant ou le commerçant



Commerçant



Fabricant

Quand tu achètes un produit, un commerçant ou un fabricant peut aussi t'offrir une garantie plus longue ou avantageuse que la garantie légale. On appelle ça la « garantie conventionnelle »[40] ou parfois « garantie du fabricant » ou « garantie du commerçant ».

Elle est souvent décrite dans un document qui se trouve dans la boîte du produit que tu as acheté[41], ou sur le site Web du fabricant[42].

Voici quelques exemples de garanties conventionnelles :

- La garantie conventionnelle peut prévoir que le fabricant s'engage à te rembourser en entier si le produit arrête de fonctionner dans les deux ans suivant ton achat.
- La garantie conventionnelle peut prévoir que le commerçant s'engage à te réparer le produit sans frais, à vie!

Parfois, tu dois payer des frais pour utiliser cette garantie conventionnelle[43]. Ces frais doivent être indiqués dans le contrat qui te donne la garantie[44].

La durée et les services offerts par le fabricant ou le commerçant varient d'une garantie à l'autre, car c'est au choix du commerçant ou du fabricant[45].

---

[40] *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, art. 1732 ; *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 35.

[41] Les garanties (du fabricant, prolongée et légale) - Option Consommateurs (option-consommateurs.org)

[42] Les garanties (du fabricant, prolongée et légale) - Option Consommateurs (option-consommateurs.org)

[43] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 48.

[44] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 48.

[45] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, arts 35, 46 ; *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, arts 1378 al. 1.

La garantie prolongée : une garantie qui s'ajoute aux autres



Le commerçant offre parfois une « garantie prolongée »[46]. C'est une garantie qui s'ajoute à la garantie légale et à la garantie conventionnelle. Donc, la garantie légale tient toujours, car elle est automatique[47].

La majorité du temps, tu dois payer certains frais en plus de ton achat pour y avoir droit[48].

Le commerçant doit te décrire les conditions de la garantie légale et de la garantie conventionnelle (s'il y en a une) avant de te proposer une garantie prolongée[49]. Cela te permettra de voir si ça vaut la peine de payer pour une garantie prolongée, ou si la garantie légale et la garantie conventionnelle suffisent.

Tableau résumé des différentes garanties :

	Automatique	**Coût**
Garantie légale	Oui	Gratuite
Garantie de bon fonctionnement	Oui	Gratuite
Garantie conventionnelle	Non	Gratuite ou payante
Garantie prolongée	Non	Payante

[46] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 228.1.
[47] *Code civil du Québec*, RLRQ c CCQ-1991, art. 1726
[48] Les garanties (du fabricant, prolongée et légale) - Option Consommateurs (option-consommateurs.org) ; voir, par exemple, cette décision où le coût de la garantie prolongée pour un ordinateur correspondait à 21% du coût total de l'ordinateur : *Martin c. Best Buy Canada ltée (Future Shop Entrepôt de l'électronique)*, 2006 QCCQ 4527 ; voir aussi cette décision, où la garantie prolongée pour une voiture correspondait à environ 15% du coût total de la voiture : *Bergeron c. 9138-2499 Québec inc.*, 2020 QCCQ 9546.
[49] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, art. 228.1.

Colis perdu? Tu peux demander un remboursement!

Quand tu fais un achat en ligne, les pertes de colis sont malheureusement possibles. Si tu n'as pas reçu le produit au bout de 30 jours après ton achat en ligne, tu peux écrire au commerçant pour lui demander de te rembourser[50].



L'Office de la protection du consommateur

Tu te poses une question avant ou après avoir fait un achat au magasin ou en ligne? Tu as un problème et tu veux connaître tes droits? Pour obtenir des renseignements ou savoir quoi faire, informe-toi auprès de l'Office de la protection du consommateur.

opc.gouv.qc.ca

[50] *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40 1, arts 54.9a), 54.11