Ressources utiles

Pour consulter un(e) avocat(e) ou un(e) notaire gratuitement

Centres Info Justice

info-justice.ca/

Pour plus d'information sur la garantie légale

Office de la protection du consommateur

https://www.opc.gouv.qc.ca/

Pour régler une mésentente avec un commerçant

Option consommateurs

https://option-consommateurs.org/

Les publications d'Éducaloi

Pour plus d'information sur la garantie légale, visitez notre site web : **educaloi.qc.ca**

- La section *Protection du consommateur*
- L'article *Comprendre les différentes garanties*
- L'artcile *La garantie de bon fonctionnement des électroménagers et appareils électroniques*

Pour commander sans frais la version imprimée de ce document, allez sur notre site web – section Commande de produits

Question droit? éducaloi

Éducaloi est un organisme à but non lucratif québécois dont la mission est de rendre le droit accessible, facile à comprendre et à utiliser dans la vie quotidienne.

Ce dépliant a été réalisé avec la participation financière de BANQUE NATIONALE

educaloi.qc.ca

Ce dépliant donne de l'information générale sur le droit au Québec.

Vous pouvez l'imprimer ou le distribuer tel quel.
Vous ne pouvez pas le modifier ni le vendre.

© Propriété d'Éducaloi – **Version octobre 2026**

Vérifiez que la version que vous avez en main est la version la plus récente : educaloi.qc.ca/publications

éducaloi

La garantie légale

une protection gratuite et automatique

GARANTIE

Votre lave-vaisselle ne fonctionne plus alors que vous l'avez acheté il y a quelques mois ?
Votre nouveau réfrigérateur est déjà en panne? La garantie légale pourrait vous protéger dans cette situation.

garantie legale depliant.indd 1 2026-10-28 15:10

La garantie légale, c’est quoi ?

Lorsque vous achetez un bien d’un commerçant au Québec, vous avez droit à une garantie. C’est ce qu’on appelle la « garantie légale ».

Elle est **gratuite et automatique**. Vous n’avez rien à faire, ni à payer pour en bénéficier.

Cette garantie prévoit que le bien doit :

- fonctionner normalement,
- ne pas avoir de défauts cachés,
- durer pendant une période raisonnable,

Ce qui est « raisonnable » dépend de plusieurs facteurs, comme le prix et la qualité du produit. Par exemple, si le système électronique d’un lave-vaisselle ne fonctionne plus 18 mois après son achat, la garantie légale pourrait s’appliquer.

Comment profiter de la garantie légale ?

Si votre lave-vaisselle ne fonctionne plus, vous pouvez demander au commerçant de régler le problème. Dans certains cas, vous pouvez aussi vous adresser au fabricant.

Vous pourriez obtenir :

- une réparation,
- un remplacement,
- un remboursement.

Voici quelques bonnes pratiques pour faire valoir vos droits :

- Conserver votre preuve d’achat.
- Prendre des photos ou des vidéos du problème.
- Expliquer clairement le problème au commerçant.

Vous êtes responsable du bris ?

La garantie légale ne couvre pas les problèmes que vous avez causés vous-même.

Par exemple, vous échappez votre ordinateur portable et son écran cesse de fonctionner. La garantie légale ne couvre généralement pas ce type de dommage.

Le commerçant refuse de régler le problème ?

Vous avez d’autres options.

Envoyer une mise en demeure

Une mise en demeure est une lettre dans laquelle vous expliquez au commerçant :

- ce que vous lui reprochez,
- ce que vous lui demandez de faire pour régler le problème,
- et le délai pour le faire.

Si le commerçant ne règle toujours pas le problème, vous pouvez le poursuivre devant les tribunaux.

Informer l’Office de la protection du consommateur

L’Office de la protection du consommateur (OLP) aide les consommateurs à faire respecter leurs droits. Il peut vous renseigner sur vos droits et vous présenter différentes façons de régler le problème. Par exemple, l’OPC peut vous proposer d’utiliser **Parle Consommation**, un outil en ligne qui vous permet de négocier avec certains commerçants.

Vous pouvez également porter plainte contre le commerçant auprès de l’OPC.

Les limites de la plainte

La plainte ne réglera pas votre problème car l’OPC ne peut pas demander un remboursement ou une réparation à votre place. Par contre, votre plainte peut aider l’OPC à faire respecter la loi. Par exemple, l’OPC peut imposer une amende au commerçant.

D’autres garanties existent

Les connaissez-vous ? Elles pourraient vous aider selon votre situation et votre bien.

DESCRIPTION	EXEMPLE
La garantie conventionnelle	
• Elle peut être offerte gratuitement par le commerçant ou le fabricant. • Elle peut s’ajouter à la garantie légale.	Une couverture d’un an sur les réparations d’un nouveau cellulaire.
La garantie prolongée	
• Un commerçant peut vous la vendre. • Cette garantie prolonge la durée de la garantie conventionnelle. Ce qui est protégé peut varier selon les situations.	Pour 99 $, vous achetez une garantie qui couvre certaines réparations pendant deux années supplémentaires.
La garantie de bon fonctionnement	
• Elle est gratuite et automatique. • La durée de la garantie varie selon le type d’appareils. • Cette garantie s’applique pour certains appareils électroniques et électroménagers achetés ou loués depuis le 5 octobre 2026.	Les laveuses et sécheuses que vous avez achetées le 21 octobre 2026 sont garanties pendant cinq ans.

GARANTIE

garantie legale depliant.indd 2 2026-10-28 15:10