

La nouvelle garantie de disponibilité

Charles Tanguay et Julie Couture
Office de la protection du consommateur
Webinaire de l'AIA - 17 juin 2026

Article 39 de la Loi sur la protection du consommateur

Dès 1980

Disponibilité des **pièces de rechange** et des **services de réparation** pendant une **durée raisonnable**, pour les biens susceptibles de nécessiter un travail d'entretien.

Le fabricant et le commerçant ont la possibilité **de se dégager de cette obligation en avertissant le consommateur par écrit**, avant la conclusion du contrat.

Le nouvel article 39

Depuis octobre 2025:

Si un bien qui fait l'objet d'un contrat est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les **pièces de rechange**, les **services de réparation** et les **renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation** de ce bien, y compris, le cas échéant, les **logiciels de diagnostic et leurs mises à jour**, doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la conclusion du contrat. Les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation doivent être disponibles en français.

Le nouvel article 39

Outil couramment disponible

Ces pièces de rechange doivent pouvoir être installées à l'aide d'outils couramment disponibles et sans causer de dommage irréversible au bien. Un règlement peut déterminer des cas dans lesquels un outil est considéré couramment disponible.

Le nouvel article 39

Outil couramment disponible – que précise le règlement ?

Règlement d'application de la LPC

- **79.17.** Aux fins de l'application du deuxième alinéa de l'article 39 de la Loi, un outil est considéré couramment disponible, **notamment** dans les cas suivants:
 - a) il est fourni gratuitement au plus tard au moment de la prise de possession du bien par le consommateur;
 - b) il peut être obtenu, au moyen d'un contrat conclu à distance, à un prix et dans un délai raisonnables.

Le nouvel article 39

Possibilité de se dégager de l'obligation

Un commerçant ou un fabricant peut se dégager de l'obligation prescrite par le premier alinéa **en avertissant le consommateur par écrit, avant la conclusion du contrat**, qu'il ne fournit pas de pièces de rechange, de services de réparation ou de renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien.

Les articles 39.1 et 39.2

Obligation d'information imposée au commerçant et au fabricant

Est-ce qu'il fournit entièrement, partiellement ou aucunement la disponibilité:

- des pièces de rechange;
- des services de réparation;
- des renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation du bien.

Articles 79.18 et 79.19 du RPC

L'article 39.3

Prix raisonnable

Le commerçant ou le fabricant qui est tenu de garantir la disponibilité d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien en application du premier alinéa de l'article 39 **doit le rendre disponible à un prix raisonnable.**

Pour l'application du premier alinéa, le prix d'une pièce de rechange, d'un service de réparation ou d'un renseignement nécessaire à l'entretien ou à la réparation d'un bien est raisonnable s'il n'en décourage pas l'accès par le consommateur ou **son mandataire.**

L'article 39.4

Exception qui vise spécifiquement les fabricants d'automobiles

Le fabricant d'une automobile doit donner accès, dans un format lisible, aux données de cette automobile à son propriétaire, à son locataire à long terme, **au mandataire** de ceux-ci ou à toute autre personne déterminée par règlement, à des fins de diagnostic, d'entretien ou de réparation. **Le fabricant ne peut se dégager de cette obligation en application du troisième alinéa de l'article 39.**

Autre disposition d'intérêt: l'article 52

Validité de la garantie conventionnelle

Le commerçant ou le fabricant ne peut faire dépendre la validité d'une garantie conventionnelle de l'usage, par le consommateur, d'un produit d'une marque de commerce déterminée que si au moins une des trois conditions suivantes est remplie:

- a) le produit lui est fourni gratuitement;
- **b) le bien garanti ne peut fonctionner normalement sans l'usage de ce produit;**
- c) la garantie conventionnelle fait l'objet d'un contrat distinct à titre onéreux.

Règle semblable en location: art. 150.9.1 LPC

Outils de communication destinés aux consommateurs

- Page Web
- Affichette
- Aide-mémoire

Page Web destinée aux consommateurs



Québec.ca/droits-auto-garage



Auto au garage? Connaissez vos droits

La *Loi sur la protection du consommateur* vous protège. En tant que propriétaire ou locataire d'une auto, prenez connaissance des renseignements qui suivent. Ils vous aideront à faire valoir vos droits.

Disponibilité des pièces, des services et des renseignements

La garantie de disponibilité prévoit que le commerçant et le fabricant d'une auto rendent disponibles, pendant une durée raisonnable après l'achat ou le début de la location, le **nécessaire à l'entretien et à la réparation**. Il s'agit des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements (instructions, logiciels, etc.) en français. Le commerçant et le fabricant pourraient toutefois s'exempter de cette obligation s'ils vous en informent adéquatement avant l'achat ou la location.

[En savoir plus sur la garantie de disponibilité >](#)

Libre choix d'un réparateur

Votre auto doit être entretenue ou réparée et vous faites affaire avec un garagiste indépendant du fabricant de votre auto?

Le fabricant est obligé de lui **donner accès aux données** qui permettent d'identifier un problème, d'entretenir l'auto ou de la réparer (ex. : codes de diagnostic de problèmes, données pour calibrer une pièce ou identifier les pièces de remplacement requises, etc.).

[En savoir plus sur l'accès aux données d'une auto >](#)

Affichette à imprimer

Auto au garage?

Connaissez vos droits



La Loi sur la protection du consommateur vous protège.



En tant que propriétaire ou locataire d'une auto,
prenez connaissance de vos droits.

[Québec.ca/droits-auto-garage](https://quebec.ca/droits-auto-garage)

Aide-mémoire à imprimer

Aide-mémoire

Auto au garage? Connaissez vos droits



La *Loi sur la protection du consommateur* vous protège. En tant que propriétaire ou locataire d'une auto, prenez connaissance des renseignements qui suivent. Ils vous aideront à faire valoir vos droits.

Disponibilité des pièces, des services et des renseignements

La garantie de disponibilité prévoit que le commerçant et le fabricant d'une auto rendent disponibles, pendant une durée raisonnable après l'achat ou le début de la location, le **nécessaire à l'entretien et à la réparation**. Il s'agit des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements (instructions, logiciels, etc.) en français. Le commerçant et le fabricant pourraient toutefois s'exempter de cette obligation s'ils vous en informent adéquatement avant l'achat ou la location.

Libre choix d'un réparateur

Votre auto doit être entretenue ou réparée et vous faites affaire avec un garagiste indépendant du fabricant de votre auto?

Le fabricant est obligé de lui **donner accès aux données** qui permettent d'identifier un problème, d'entretenir l'auto ou de la réparer (ex. : codes de diagnostic de problèmes, données pour calibrer une pièce ou identifier les pièces de remplacement requises, etc.).

Réparation d'une auto louée

Vous avez fait réparer votre auto louée en cours de bail? Lors de la remise de l'auto au locateur, celui-ci **ne peut pas réclamer des frais** comme bon lui semble.

Par exemple, il ne pourrait pas exiger un montant parce que vous avez dû faire remplacer le pare-brise, et que la qualité du pare-brise de remplacement ne le satisfait pas, à moins que le contrat prévoie expressément que l'auto ne peut être remise qu'avec un pare-brise d'une qualité déterminée.

Garantie de bon fonctionnement

Une **auto d'occasion de 7 ans ou moins et d'au plus 120 000 km**, au moment où vous l'avez achetée ou louée chez un commerçant, est couverte par une garantie de bon fonctionnement. Elle vous permet de **faire réparer l'auto gratuitement** en cas de mauvais fonctionnement, pendant une durée déterminée. Les pièces et la main-d'œuvre sont couvertes.

Garantie anticitron

Êtes-vous le propriétaire ou le locataire à long terme d'une **auto à problèmes** (un « citron »)? Si certaines conditions sont respectées, vous pouvez demander au tribunal qu'il la déclare « automobile gravement défectueuse ». Vous pourriez ainsi demander, par exemple, l'**annulation de votre contrat**.

Page Web pour les partenaires



Réparation d'une auto



Outils clés en main sur les droits des consommateurs

L'Office de la protection du consommateur met à la disposition de ses partenaires des outils clés en main en matière de réparation automobile. Ces outils visent à informer les consommateurs de leurs droits quand leur auto nécessite un entretien ou une réparation.

Page Web destinée aux consommateurs

La page Web *Auto au garage? Connaissez vos droits!* résume les principaux droits des consommateurs en matière de réparation automobile. Il y est notamment question des sujets suivants :

- la **garantie de disponibilité** récemment bonifiée, ainsi que les autres garanties applicables;
- l'obligation pour un fabricant de **donner accès aux données d'une auto**;
- l'**interdiction** pour un locateur d'**exiger certains frais** au consommateur à la suite d'une réparation sur une auto louée qui ne le satisfait pas.

Quebec.ca/droits-auto-garage

Affichette à imprimer

Cette affichette, en format 8,5" x 11", fait la promotion de la page Web *Auto au garage? Connaissez vos droits!* Imprimez-la en couleurs ou en noir et blanc et placez-la dans votre commerce ou votre établissement, bien à la vue de votre clientèle. Les consommateurs pourront facilement s'y référer.

[Télécharger l'affichette en PDF](#)



Aide-mémoire à imprimer

Cet aide-mémoire, en format 8,5" x 11", reprend les mêmes thèmes que la page Web destinée aux consommateurs. Il permet donc à votre clientèle d'accéder à l'information, sans avoir à aller sur Internet.

Vous pouvez imprimer l'aide-mémoire en couleurs ou en noir et blanc, puis le laisser à la disposition des consommateurs dans votre commerce ou votre établissement. Par exemple, il pourrait être disponible dans une salle d'attente ou sur un comptoir, ou encore remis lorsque vous le jugez pertinent.

[Télécharger l'aide-mémoire en PDF](#)

Formulaire de dénonciation



opc.gouv.qc.ca/contact/denonciation



Nous joindre
Consommateurs
Commerçants
Parle consommation
Commande de publications imprimées
Qualité des services de l'Office : plaintes ou commentaires
Accueil d'un représentant de l'Office dans votre organisme
Notification et signification d'actes de procédure et de documents judiciaires
Demande d'accès à l'information
Porte-parole auprès des médias
Commentaires concernant notre site Web

Nous joindre

Formulaire pour dénoncer un commerçant

Vous croyez que les pratiques d'un commerçant ou d'un fabricant ne respectent pas la loi? Vous pouvez le dénoncer en remplissant ce formulaire.

Prenez note que vous ne recevrez pas de réponse de notre part à la suite de l'envoi de cette dénonciation. Cependant, les informations que vous nous transmettez nous seront très utiles afin d'orienter nos activités de surveillance et d'intervenir auprès des commerçants ou des secteurs problématiques.

Tous les champs qui comportent un astérisque (*) doivent être remplis.

Informations sur le commerçant ou le fabricant visé

Veillez fournir le plus de renseignements possible sur le commerçant ou le fabricant dénoncé afin que nous puissions bien l'identifier.

Nom *

Adresse *

Je ne connais pas son adresse physique

Ville ou localité *

Je ne connais pas sa ville ou sa localité

Médias sociaux



facebook.com/officeprotectionconsommateur



instagram.com/officeprotectionconsommateur



Des questions?