



2727 COWORKING / RECHERCHE ET CONSEILS PRATIQUES

# Politique de retour des boutiques en ligne au Québec : remboursements et règles

Find a practical home for your work at 2727 Coworking in Montreal. Explore private offices, day workspaces and meeting rooms, plus business-address and virtual-mailbox services for your company.

Publié par 2727 Coworking · 2026-10-13 · politique de retour des boutiques en ligne au Québec · annulation d'un achat en ligne au Québec · lois sur le remboursement au Québec · contrats à distance · Loi sur la protection du consommateur · rétrofacturations par carte de crédit · conformité du processus de paiement · garanties légales · retours en commerce électronique

Article original : <https://2727coworking.com/articles/fr/politique-retour-boutiques-ligne-quebec-remboursements-regles>

## Dans cet article

1. Sommaire
2. Introduction et contexte
3. Trois niveaux de droits en matière de retour et de remboursement
4. Divulgarion avant le paiement et vérification du processus de paiement
5. Exemplaires du contrat et preuves de transaction
6. Résolution, remboursements et rétrofacturations par carte de crédit
7. Concevoir une politique que le personnel peut appliquer
8. Analyse des données et preuves
9. Études de cas et exemples concrets
10. Répercussions et perspectives
11. Foire aux questions (FAQ)
12. Conclusion

## Sommaire

Une **politique de retour pour une boutique en ligne au Québec** devrait distinguer les **retours volontaires pour un changement d'idée**, les **recours obligatoires pour les biens défectueux ou non conformes** et la **résolution d'un contrat à distance prévue par la loi**. En général, les commerçants québécois ne sont pas tenus d'accepter le retour d'un article non défectueux simplement parce que le client change d'idée, mais ils doivent respecter la politique volontaire qu'ils proposent. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) La mention « vente ferme » ne répond donc qu'à une partie de la question du remboursement. Les garanties gratuites existantes doivent être

expliquées avant qu'une garantie supplémentaire soit proposée, tandis que des manquements en matière de divulgation ou de livraison peuvent donner droit à la résolution du contrat indépendamment des conditions volontaires du magasin. ([www.quebec.ca](http://www.quebec.ca)) ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca))

Les exigences opérationnelles vont au-delà d'une page de politique. Avant l'achat, les commerçants doivent divulguer leur identité et leurs coordonnées, une description détaillée, les prix et les frais, les modalités de paiement, le moment de l'exécution, les modalités de livraison pertinentes et les conditions de retour ou d'annulation applicables. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) Ils doivent donner expressément la possibilité d'accepter, de corriger ou de refuser la proposition et transmettre un exemplaire du contrat que le consommateur peut conserver et imprimer dans les **15 jours** suivant sa conclusion. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) L'absence d'un exemplaire transmis à temps peut ouvrir un **délai de résolution de 30 jours à compter de la conclusion du contrat**; certains défauts de divulgation ou du contrat peuvent ouvrir un **délai de sept jours suivant la réception de l'exemplaire du contrat**. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) Le déclencheur lié à une livraison tardive est différent : normalement, il s'agit de l'inexécution **30 jours après la date convenue**, la résolution devant avoir lieu avant l'exécution. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca))

À la suite d'une résolution valide prévue par la loi, le commerçant doit rembourser toutes les sommes visées dans les **15 jours**. Si cette obligation de remboursement n'est pas respectée et que l'achat a été payé par carte de crédit, le consommateur dispose de **60 jours suivant le défaut de remboursement** pour demander une rétrofacturation prévue par la loi. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca))

([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) Ce sont des délais distincts, et non un délai universel de 60 jours calculé à partir de l'achat. Les délais de réponse aux contestations des fournisseurs diffèrent eux aussi : les commerçants devraient respecter l'échéance indiquée dans l'avis du prestataire de traitement des paiements plutôt que présumer que le délai légal du consommateur régit leur réponse. ([www.moneris.com](http://www.moneris.com)) ([squareup.com](http://squareup.com))

La date de publication compte également. De nouvelles mesures relatives à la garantie de bon fonctionnement sont entrées en vigueur le **5 octobre 2026**, notamment la divulgation de la durée applicable à proximité du prix annoncé, en ligne comme ailleurs. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) Ce rapport traduit les règles en une matrice des composantes de la politique, une vérification du processus de paiement et une chronologie de résolution. Il propose des pistes de planification plutôt que des clauses juridiques. La classification des produits, les exceptions et les contrats particuliers devraient faire l'objet d'un examen professionnel avant que la liste de vérification soit considérée comme complète.

## Introduction et contexte

La question pratique du commerçant est généralement de savoir si un client a droit à un remboursement lorsque le site Web indique « aucun remboursement ». Pour y répondre, il faut déterminer le motif de la demande. Un client qui préfère simplement une autre couleur soulève une question différente de celle d'un client qui reçoit un article ne correspondant pas à sa description, ou dont la commande demeure non livrée au-delà du seuil prévu par la loi. L'OPC, l'**Office de la protection du consommateur**, indique que l'absence de

renseignements et les manquements en matière de livraison peuvent constituer des motifs de résolution d'un contrat à distance. ([www.quebec.ca](http://www.quebec.ca)) Ses renseignements généraux sur les garanties indiquent également que la conformité au contrat et à la publicité constitue une attente protégée. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca))

Les résultats de recherche à l'échelle canadienne peuvent brouiller cette distinction. Le **Bureau de la consommation** fédéral présente le principe général selon lequel les entreprises ne sont pas tenues d'accepter le retour d'articles achetés, à moins qu'ils soient défectueux. C'est un contexte utile, mais pas un exposé complet des droits relatifs aux contrats à distance au Québec. ([ised-isde.canada.ca](http://ised-isde.canada.ca)) Les renseignements de l'Ontario et de la Colombie-Britannique abordent eux aussi les politiques de retour volontaires et d'autres droits, mais ni l'un ni l'autre ne fournit les délais applicables au Québec. ([www.ontario.ca](http://www.ontario.ca)) ([www.consumerprotectionbc.ca](http://www.consumerprotectionbc.ca)) Le modèle fédéral Internet Sales Contract Harmonization Template laisse lui-même à chaque autorité compétente le soin de déterminer sa portée et ses exclusions. ([ised-isde.canada.ca](http://ised-isde.canada.ca))

Ce rapport s'adresse aux commerçants en ligne qui vendent aux consommateurs, notamment aux fabricants et aux entreprises offrant des services ponctuels ordinaires. L'Office québécois de la langue française définit les contrats en ligne comme des ventes à distance par Internet; les renseignements de l'OPC sur le champ d'application excluent les transactions entre commerçants et celles entre particuliers. ([vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca](http://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca)) ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) La protection des renseignements personnels, la facturation fiscale, les abonnements, les voyages, les billets d'événements, les produits périssables et les conclusions juridiques transfrontalières ne sont pas couverts par cette liste de vérification.

Pour le lectorat d'affaires montréalais de **2727 Coworking**, dont l'offre comprend des bureaux privés meublés, la perspective pertinente est celle de l'exploitation d'une entreprise et de la tenue de dossiers de transaction clairs. ([2727coworking.com](http://2727coworking.com)) Les ententes relatives aux espaces de travail exigent elles-mêmes une classification distincte; cet article ne leur applique pas ses exemples axés sur les biens. Tous les renseignements sont évalués en date du 13 octobre 2026. Les sources juridiques et réglementaires sous-jacentes ont préséance sur les suggestions de mise en œuvre ci-dessous.

## Trois niveaux de droits en matière de retour et de remboursement

### Retours volontaires pour un changement d'idée

Une politique volontaire précise ce qui se passe lorsqu'un achat par ailleurs conforme ne convient plus au client. Elle peut définir un délai de retour, l'état admissible du bien, la preuve d'achat, les options d'échange et le traitement des articles en solde. Les renseignements fédéraux illustrent que les politiques peuvent imposer des délais ou prévoir un crédit en magasin plutôt qu'un remboursement en argent. ([ised-isde.canada.ca](http://ised-isde.canada.ca)) Les commerçants québécois sont libres d'établir de telles politiques et d'en choisir les conditions, mais ils doivent respecter la politique qu'ils établissent. ([www.quebec.ca](http://www.quebec.ca))

Le travail de rédaction consiste donc à définir précisément l'offre volontaire. La mention « retours acceptés » ne précise pas si un emballage ouvert est acceptable, si le client paie les frais de poste ni si le résultat est un remboursement ou un échange. La liste de vérification destinée aux consommateurs de l'Ontario pose des

questions comparables sur les remboursements complets ou partiels, les échanges et le crédit en magasin; ce sont des pistes utiles pour concevoir une politique, et non des règles de droit importées au Québec.

([www.ontario.ca](http://www.ontario.ca))

Une politique devrait aussi distinguer le vendeur du canal de vente. Les renseignements fédéraux soulignent que les vendeurs tiers peuvent avoir des politiques de retour différentes de celles du détaillant qui héberge la vente. ([ised-isde.canada.ca](http://ised-isde.canada.ca)) Pour un fabricant qui vend par plusieurs canaux, un examen pratique devrait vérifier que la fiche du produit, le processus de paiement et la confirmation indiquent tous la même politique applicable.

## Recours obligatoires et garanties

Une politique volontaire ne couvre pas toutes les obligations du commerçant lorsque les biens sont défectueux. Les renseignements généraux de l'OPC sur les biens défectueux indiquent que, peu importe la politique d'échange et de remboursement, le commerçant peut choisir la réparation, l'échange ou le remboursement. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) Cela ne justifie ni de promettre à chaque client insatisfait un remboursement automatique en argent ni de traiter chaque signalement d'un défaut comme une simple demande motivée par un changement d'idée.

Les garanties légales générales comprennent une durabilité raisonnable évaluée en fonction du prix, du contrat et des conditions d'utilisation. Elles protègent aussi la conformité au contrat, à la publicité et aux déclarations du commerçant. ([www.barreau.qc.ca](http://www.barreau.qc.ca)) ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) Les biens usagés achetés auprès d'un commerçant peuvent aussi être couverts, leur état et leur usure étant pris en compte. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) Le personnel devrait donc distinguer « l'article est usagé » de « la réclamation au titre de la garantie a été évaluée ».

Les promesses de garantie commerciale méritent des vérifications d'exactitude distinctes. Les renseignements du Bureau de la concurrence couvrent les promesses de remplacer, d'entretenir ou de réparer un produit et exigent une probabilité raisonnable que la promesse soit tenue. ([competition-bureau.canada.ca](http://competition-bureau.canada.ca)) ([competition-bureau.canada.ca](http://competition-bureau.canada.ca)) Une promesse de service généreuse devrait correspondre au processus réel et à la capacité de l'entreprise de la respecter.

## Résolution d'un contrat à distance

La résolution d'un contrat à distance vise certains manquements liés à la transaction, notamment les défauts concernant les renseignements obligatoires et l'exemplaire du contrat, ainsi que l'inexécution répondant aux critères applicables. C'est un recours prévu par la loi, avec sa propre séquence d'avis, de remboursement et de rétrofacturation. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) La personne qui conçoit la politique devrait la classer séparément des gestes commerciaux discrétionnaires.

Le *tableau 1* distingue les choix commerciaux des obligations de divulgation et des droits protégés qui les encadrent.

| Composante de la politique                  | Choix du commerçant                                                                                                                 | Divulgarion obligatoire                                                                                                                                                                                          | Ce que les conditions volontaires ne peuvent écarter                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Admissibilité pour un changement d'idée     | Choisir de l'offrir ou non et définir les conditions. ( <a href="http://www.quebec.ca">www.quebec.ca</a> )                          | Porter les politiques applicables à la connaissance du client avant l'achat. ( <a href="http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca">www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca</a> )                                    | Une exclusion volontaire ne répond pas à une demande distincte de résolution prévue par la loi. ( <a href="http://www.quebec.ca">www.quebec.ca</a> )                                                      |
| Remboursement, échange ou crédit            | Préciser clairement le résultat prévu par la politique volontaire. ( <a href="http://ised-isde.canada.ca">ised-isde.canada.ca</a> ) | Décrire la politique applicable dans le contrat. ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> )                                                                                                  | Une résolution valide prévue par la loi exige le remboursement des sommes visées. ( <a href="http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca">www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca</a> )                        |
| Promesses de livraison                      | Choisir un engagement d'exécution que l'entreprise peut respecter.                                                                  | Divulguer la date ou le délai d'exécution de l'obligation principale et les modalités de livraison applicables. ( <a href="http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca">www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca</a> ) | Les critères légaux de résolution pour exécution tardive demeurent applicables. ( <a href="http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca">www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca</a> )                          |
| État du produit et traitement des garanties | Établir les procédures habituelles d'inspection des retours.                                                                        | Vérifier les obligations supplémentaires de divulgation relatives aux garanties et à la réparation pour les produits concernés. ( <a href="http://www.legisquebec.gouv.qc.ca">www.legisquebec.gouv.qc.ca</a> )   | Les garanties générales s'appliquent automatiquement; la mention « vente ferme » ne constitue pas une évaluation au titre de la garantie. ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> )  |
| Disponibilité des réparations               | Évaluer les garanties réellement offertes pour les biens concernés.                                                                 | Divulguer les garanties applicables concernant les pièces, les services et les renseignements. ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> )                                                    | Distinguer les règles de disponibilité de la nouvelle garantie de bon fonctionnement, qui ne permet aucune exemption pour les biens visés. ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> ) |

La matrice est un outil de classification. Elle évite qu'une condition de retour volontaire serve de réponse complète à une demande au titre d'une garantie ou de la résolution prévue par la loi. Chaque plainte devrait faire l'objet d'une classification consignée avant que le personnel choisisse le paragraphe de la politique ou la procédure juridique à appliquer.

## Divulgarion avant le paiement et vérification du processus de paiement

Une exigence relative aux politiques de retour au Québec porte principalement sur la présentation des conditions applicables au bon moment, avec les autres renseignements obligatoires sur la transaction. Les renseignements de l'OPC destinés aux commerçants exigent que les politiques soient expressément portées à la connaissance du consommateur avant la transaction. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) L'objectif est un processus de paiement qui communique l'entente réelle, plutôt qu'une page de politique dont le lien avec la commande est incertain.

La liste de renseignements est plus vaste que « livraison et retours ». Elle comprend l'identité et les coordonnées du commerçant; une description détaillée avec les caractéristiques et les spécifications techniques; les prix des articles et les frais applicables; la description des frais de tiers qui ne peuvent être calculés; le total et les coûts pertinents récurrents ou liés à l'utilisation d'accessoires; les modalités de

paiement; la devise de paiement si elle n'est pas canadienne; le moment de l'exécution; les détails de la livraison; les politiques; et les autres restrictions applicables. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca))

Le *tableau 2* transforme cette liste en une vérification pratique. La colonne des preuves décrit des vérifications recommandées, et non un calendrier légal supplémentaire de conservation des documents.

| Composante du processus de paiement                          | Exigence à vérifier                                                                                                                                                                                                              | Preuves de vérification suggérées                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vendeur et offre                                             | Nom, adresse, numéro de téléphone et autres coordonnées applicables du commerçant; description détaillée des biens ou services. ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> )                                   | Une version sauvegardée du processus de paiement et de la page du produit, liée à la commande.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Prix et frais                                                | Prix des articles, frais applicables, description des frais de tiers qui ne peuvent être calculés, total et coûts pertinents périodiques ou liés aux accessoires. ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> ) | Recalculer un panier d'essai et comparer la confirmation.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Paiement et exécution                                        | Modalités de paiement, devise pertinente, date ou délai d'exécution, mode, transporteur et lieu applicables. ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> )                                                      | Une commande d'essai montrant la promesse réellement présentée.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Conditions de retour et d'annulation                         | Politiques applicables et autres restrictions avant la conclusion du contrat. ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> )                                                                                     | Suivre le parcours de l'acheteur dans la politique et le processus de paiement.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Renseignements pertinents sur les garanties et la réparation | Durée applicable de la garantie de bon fonctionnement et disponibilité garantie des réparations. ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> )                                                                  | Des champs propres à chaque produit, plutôt qu'un énoncé générique pour tous les articles.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Renseignements écrits divulgués avant l'achat                | Le consommateur doit pouvoir facilement conserver et imprimer les renseignements écrits fournis avant la conclusion du contrat. ( <a href="#">Renseignements de l'OPC sur la divulgation avant l'achat</a> )                     | Avant l'acceptation, vérifier que la présentation est évidente et compréhensible et qu'elle porte expressément les renseignements à la connaissance du consommateur, puis les sauvegarder et les imprimer à partir de l'interface de l'acheteur. Vérifier cet aspect séparément de l'exemplaire du contrat transmis plus tard. |
| Confirmation finale                                          | Possibilité explicite d'accepter, de corriger ou de refuser la proposition. ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> )                                                                                       | Tester les modifications de quantité, d'adresse et de choix avant de terminer.                                                                                                                                                                                                                                                 |

Le tableau devrait être mis à l'essai avec des produits et des destinations de livraison représentatifs. Une seule commande simple pourrait ne pas révéler ce qui se passe lorsqu'un panier contient un article fabriqué sur commande, des frais de livraison distincts ou un produit exigeant des renseignements supplémentaires sur la garantie. Ce sont des scénarios de vérification, et non des affirmations selon lesquelles toutes les catégories reçoivent le même traitement juridique.

Les paramètres des plateformes peuvent aider à mettre en place la présentation. **Shopify** ajoute automatiquement des liens vers les politiques publiées dans le pied de page du processus de paiement, tandis que **Squarespace** permet aux commerçants d'ajouter ou de modifier les politiques de retour et les conditions d'achat. ([help.shopify.com](https://help.shopify.com)) ([support.squarespace.com](https://support.squarespace.com)) Le commerçant devrait examiner l'expérience client qui en résulte. Shopify avertit expressément que ses modèles de politique ne garantissent pas le respect des lois applicables. ([help.shopify.com](https://help.shopify.com)) Le guide de démarrage d'entreprise du JBM, hébergé par le Barreau, insiste lui aussi sur des conditions en ligne claires, compréhensibles et accessibles. ([www.barreau.qc.ca](http://www.barreau.qc.ca))

Les recommandations du secteur des paiements vont dans le même sens sur le plan opérationnel. **Visa Canada** recommande d'énoncer clairement les politiques au moment de la transaction; **Solutions aux commerçants TD** recommande de faire accepter les conditions de remboursement et de crédit en ligne avant l'étape finale du paiement; **Moneris** recommande des politiques claires au moment de la transaction et sur le site de commerce électronique. ([www.visa.ca](http://www.visa.ca)) ([www.td.com](http://www.td.com)) ([www.moneris.com](http://www.moneris.com)) Ce sont des références de mise en œuvre. Elles ne remplacent pas les exigences de divulgation de l'OPC et n'établissent pas qu'un lien dans le pied de page suffit à lui seul à les respecter.

## Exemplaires du contrat et preuves de transaction

Le document remis après l'achat a sa propre fonction. L'OPC indique qu'un contrat à distance doit être constaté par écrit et comprendre le nom et l'adresse du consommateur, la date du contrat et tous les renseignements exigés avant sa conclusion. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) Le commerçant doit transmettre un exemplaire dans les **15 jours** suivant la conclusion du contrat, sous une forme que le consommateur peut facilement conserver et imprimer. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) Un courriel de confirmation devrait être évalué en fonction de cette exigence de contenu complet, plutôt que présumé suffisant parce qu'il contient un numéro de commande.

**Squarespace** permet de personnaliser les renseignements figurant sur les reçus de commande. ([support.squarespace.com](https://support.squarespace.com)) Cela illustre une possibilité de configuration, et non la preuve qu'un reçu par défaut constitue le contrat exigé au Québec. La vérification devrait comparer le document reçu avec les renseignements réellement divulgués, y compris la version de la politique et la promesse d'exécution.

Pour le traitement des plaintes, un dossier de preuves utile suit le déroulement de la transaction :

- **Preuves de l'offre** : conserver la description, les conditions applicables et leur présentation dans le processus de paiement; Stripe recommande de documenter la façon dont les conditions étaient affichées pendant le paiement. ([stripe.com](https://stripe.com))
- **Preuves du contrat** : conserver l'exemplaire transmis et les renseignements sur son envoi, avec les identifiants de commande du client; BMO inclut les contrats parmi les documents pertinents en cas de contestation. ([www.bmo.com](http://www.bmo.com))
- **Preuves de l'exécution** : conserver le suivi, les renseignements sur le destinataire et le statut de livraison; ces éléments figurent dans les exigences de preuve de PayPal pour les biens matériels. ([www.paypal.com](https://www.paypal.com))
- **Preuves de la résolution** : consigner la communication ainsi que sa date et son heure, conformément au conseil de CIBC de conserver les détails de l'annulation. ([www.cibc.com](http://www.cibc.com))

- **Preuves du retour** : conserver la facture d'expédition du retour ou le numéro de suivi, ce que recommande aussi CIBC. ([www.cibc.com](http://www.cibc.com))
- **Preuves du remboursement** : conserver la confirmation du remboursement et rapprocher le montant de la transaction résolue. Squarespace décrit les avis automatiques de remboursement comme une option de mise en œuvre disponible. ([support.squarespace.com](http://support.squarespace.com))

Plusieurs documents d'émetteurs et de prestataires de traitement des paiements appuient la même organisation des dossiers. **BMO** énumère les reçus, les contrats, les factures et les courriels pertinents; la **Banque Scotia** demande la date du dernier contact avec le commerçant et un exemplaire du contrat, s'il y a lieu. ([www.bmo.com](http://www.bmo.com)) ([www.scotiabank.com](http://www.scotiabank.com)) ([www.scotiabank.com](http://www.scotiabank.com)) **Square** énumère les contrats, les factures, la correspondance, les conditions d'achat et les preuves de livraison parmi les documents pertinents en cas de contestation. ([squareup.com](http://squareup.com))

Ces recommandations n'établissent pas une période légale universelle de conservation. La fonction d'historique des politiques documentée par Shopify conserve les anciennes politiques pendant **deux ans**, mais cette fonction du produit ne constitue pas un délai légal québécois de conservation des documents. ([help.shopify.com](http://help.shopify.com)) Le commerçant devrait choisir et examiner son **processus de conservation** avec des conseillers plutôt que le déduire d'une fonction de plateforme.

Un dossier chronologique réduit aussi l'ambiguïté. **Stripe** recommande de présenter les preuves de contestation dans l'ordre où les événements se sont produits. ([stripe.com](http://stripe.com)) Cette organisation permet de distinguer plus facilement la promesse initiale, une modification écrite ultérieure, l'avis du client et la réponse concernant le remboursement. Le guide de démarrage d'entreprise du JBM recommande aussi de préserver les documents électroniques et leur intégrité. ([www.barreau.qc.ca](http://www.barreau.qc.ca))

## Résolution, remboursements et rétrofacturations par carte de crédit

### Déterminer le déclencheur de la résolution

Certains manquements concernant la divulgation, la correction et le contenu du contrat peuvent donner au consommateur **sept jours suivant la réception de l'exemplaire du contrat** pour le résoudre. Si le commerçant ne transmet pas cet exemplaire dans le délai requis, le consommateur dispose de **30 jours à compter de la conclusion du contrat** pour le résoudre. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) Aucune de ces règles ne constitue un délai de réflexion universel pour chaque achat en ligne dûment conclu.

L'OPC décrit aussi des circonstances dans lesquelles l'absence de renseignements ou leur présentation inadéquate ne devient apparente qu'à la réception des biens ou des services, ou du relevé de carte de crédit. Ses renseignements prévoient un délai de **sept jours** à partir de la réception pertinente dans ces situations. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) Ces cas devraient faire l'objet d'un examen tenant compte des faits particuliers; le personnel ne devrait pas utiliser la date habituelle de réception de l'exemplaire du contrat sans examiner la façon dont le problème est devenu apparent.

Pour la livraison, le seuil légal habituel est l'inexécution **30 jours après la date prévue au contrat**, ou après une date ultérieure convenue par écrit. Si aucune date ni aucun délai n'a été précisé, l'autre seuil est **30 jours après la conclusion du contrat**. La possibilité de résolution est offerte avant l'exécution.

([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) Il ne s'agit pas d'une échéance exigeant que le consommateur résolve le contrat dans les 30 jours suivant l'achat.

Une réserve s'applique aussi aux tentatives de livraison. La Loi présume l'exécution dans certaines circonstances où une tentative répondant aux critères applicables est empêchée par les actions ou la négligence du consommateur. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) Les dossiers de livraison échouée doivent donc contenir l'adresse, la date de la tentative, les avis et les communications avec le client, plutôt qu'une conclusion tirée du seul statut de suivi.

## Suivre la séquence prévue par la loi

Pour une résolution admissible :

- **Recevoir et consigner l'avis** : l'OPC indique que l'avis peut être verbal ou écrit et recommande de conserver une preuve de l'envoi. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca))
- **Utiliser la date d'envoi** : selon la Loi, la résolution prend effet au moment de l'envoi de l'avis. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca))
- **Rembourser les sommes visées** : le commerçant doit rembourser dans les **15 jours** suivant la résolution, y compris les sommes visées relatives aux contrats accessoires et aux tiers. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca))
- **Coordonner la restitution des biens** : les biens déjà reçus doivent être retournés dans les **15 jours** suivant la résolution, dans l'état où ils ont été reçus; pour les biens qui arrivent plus tard, le délai de retour est calculé à partir de la livraison. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca))
- **Payer les frais raisonnables de retour** : la Loi impose au commerçant les frais raisonnables de restitution. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca))
- **Donner suite au défaut de remboursement** : une personne ayant payé par carte de crédit peut demander une rétrofacturation prévue par la loi dans les **60 jours suivant le défaut de remboursement**. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca))

Les obligations de remboursement et de retour devraient être suivies séparément. La règle légale de remboursement citée commence à la résolution; un processus d'inspection volontaire ne devrait pas simplement remplacer ce point de départ. Lorsque le moment du retour ou l'état des biens soulève un cas difficile, obtenez rapidement des conseils plutôt que considérer la procédure de la politique volontaire comme déterminante.

## Distinguer les procédures légales de celles des fournisseurs

La demande de rétrofacturation prévue par la loi doit être écrite et contenir les renseignements prescrits, notamment les détails de la carte et du commerçant, le contrat et les sommes en cause, les biens ou services, le motif de résolution ainsi que sa date et son mode. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) Il s'agit d'une procédure juridique précise, et non d'une simple demande d'enquête sur tout achat décevant.

Les fournisseurs de services de paiement publient aussi leurs propres procédures de contestation. Stripe indique que l'émetteur tranche ultimement une contestation; Squarespace dirige les contestations de paiement vers le prestataire de traitement des paiements. ([stripe.com](https://stripe.com)) ([support.squarespace.com](https://support.squarespace.com)) E-Promise de Visa décrit la demande faite à l'émetteur d'annuler des frais dans des situations admissibles concernant une annulation non remboursée, une non-livraison ou le retour de biens non conformes. ([www.visa.ca](https://www.visa.ca)) Ces références ne devraient pas remplacer les conditions légales québécoises.

Les moyens d'accès aux émetteurs peuvent aussi différer. **RBC** permet de soumettre des demandes admissibles de contestation pour des cartes de crédit personnelles au moyen des services bancaires en ligne ou de son application mobile lorsqu'un problème avec un commerçant n'a pas été réglé. ([www.rbcroyalbank.com](https://www.rbcroyalbank.com)) Les commerçants devraient fournir au client un dossier écrit clair tout en surveillant les avis et les échéances de leur propre prestataire de traitement des paiements.

## Concevoir une politique que le personnel peut appliquer

Un outil utile de conception de politique présente des décisions à prendre et des pistes opérationnelles, plutôt que des clauses juridiques préapprouvées. L'offre volontaire peut varier, tandis que les politiques établies doivent être respectées. ([www.quebec.ca](https://www.quebec.ca)) Les renseignements fédéraux recommandent aussi de vérifier si les retours en personne sont permis, puisque cela influe sur le remballage et l'expédition du retour. ([ised-isde.canada.ca](https://ised-isde.canada.ca)) Le commerçant devrait déterminer ce que ses activités réelles lui permettent d'offrir.

Les pistes suivantes décrivent les choix commerciaux à arrêter avant de rédiger les conditions destinées aux clients :

- **Admissibilité** : quels biens non défectueux sont admissibles à l'offre volontaire? Définir toute exclusion d'articles en solde ou fabriqués sur commande comme faisant partie de cette offre.
- **État** : quels emballages, accessoires ou preuves devraient accompagner un retour volontaire?
- **Résultat** : le recours volontaire est-il un remboursement, un échange ou un crédit? Éviter un énoncé général suivi d'une promesse plus limitée au moment du paiement.
- **Délai** : quel événement fait commencer le délai de retour volontaire? Rendre cet événement compréhensible pour le client et le personnel.
- **Frais de poste** : qui paie un retour volontaire, et une option de retour en personne est-elle offerte?
- **Autorisation** : comment le client communique-t-il avec l'entreprise, et que se passe-t-il lorsqu'un message arrive dans la mauvaise boîte de réception?
- **Traitement** : qui approuve le résultat volontaire, consigne le montant et envoie la confirmation?
- **Orientation selon les droits** : comment le personnel acheminera-t-il une demande au titre d'une garantie ou d'une résolution légale admissible vers la procédure distincte appropriée?

Ces pistes ne sont délibérément pas des clauses prêtes à utiliser. Elles demandent au commerçant de faire ses propres choix opérationnels tout en préservant les distinctions juridiques déjà expliquées. La liste de vérification de l'Ontario souligne elle aussi la preuve d'achat, les produits ouverts, les frais de remise en stock et les recours de remplacement parmi les questions que les consommateurs devraient poser. ([www.ontario.ca](https://www.ontario.ca)) Elle est utile pour vérifier que rien n'a été oublié, les exigences juridiques québécoises devant être établies à partir de sources distinctes.

La mention « aucun remboursement » exige une attention particulière. Les commerçants québécois doivent respecter les politiques volontaires qu'ils établissent; l'explication de l'OPC hébergée sur le site gouvernemental indique séparément les situations de résolution prévues par la loi. ([www.quebec.ca](http://www.quebec.ca)) La politique et le texte de réponse du personnel devraient expliquer quel niveau de droits est visé. Rien de vérifié ici ne permet de déclarer tous les biens personnalisés exemptés des garanties légales ou de la résolution des contrats à distance.

Harmonisez la politique avec les systèmes d'exécution des commandes. Les exigences canadiennes de la Protection des Marchands PayPal précisent que les biens en précommande ou fabriqués sur commande doivent être expédiés dans le délai indiqué dans l'annonce. ([www.paypal.com](http://www.paypal.com)) C'est une condition du fournisseur, distincte des critères légaux québécois de livraison. Elle montre néanmoins pourquoi une estimation de production sans échéance précise remplace mal, sur le plan opérationnel, un engagement consigné.

Intégrez aussi les communications sur le remboursement au processus. Squarespace décrit l'envoi automatique d'un avis au client lorsqu'un remboursement est émis. ([support.squarespace.com](http://support.squarespace.com)) Un avis constitue une preuve utile de l'action effectuée, mais le personnel devrait aussi vérifier le montant, le dossier de paiement et le motif sous-jacent. L'explication appropriée devrait préciser si l'entreprise a accordé un retour volontaire, traité un défaut ou procédé à une résolution prévue par la loi.

Enfin, examinez les promesses entourant la politique. Les renseignements du Bureau de la concurrence comprennent les garanties et les promesses de remplacer, d'entretenir ou de réparer les produits. ([competition-bureau.canada.ca](http://competition-bureau.canada.ca)) Un magasin devrait évaluer s'il peut réellement respecter ses engagements de service, plutôt qu'ajouter des formulations rassurantes que ses activités ne lui permettent pas de soutenir.

## Analyse des données et preuves

Le cœur quantitatif est un ensemble de **délais légaux fondés sur des événements**, et non un taux moyen de retour ou une référence nationale en matière de remboursement. Les preuves ci-dessous proviennent de la Loi actuelle et des renseignements de l'OPC. Les citations de la loi ayant initialement établi les règles sur les contrats à distance appuient les dispositions fondamentales vérifiées par comparaison avec la version consolidée actuelle; elles n'établissent pas les modifications ultérieures sur les garanties. Aucune hausse du taux de conversion, aucun pourcentage de réduction des plaintes ni aucune estimation du taux de retour en commerce électronique n'est avancé.

Le *tableau 3* donne le point de départ applicable à chaque délai.

| Événement ou obligation                                                          | Délai indiqué dans les sources                                                                  | Le délai commence à                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Le commerçant transmet un exemplaire du contrat pouvant être conservé et imprimé | <b>15 jours.</b> ( <a href="http://www.legisquebec.gouv.qc.ca">www.legisquebec.gouv.qc.ca</a> ) | La conclusion du contrat.                                                         |
| Résolution pour absence d'un exemplaire du contrat transmis à temps              | <b>30 jours.</b> ( <a href="http://www.legisquebec.gouv.qc.ca">www.legisquebec.gouv.qc.ca</a> ) | La conclusion du contrat, et non la fin du délai de transmission de l'exemplaire. |

| Événement ou obligation                                       | Délai indiqué dans les sources                                                                                                                                                                                                                                                     | Le délai commence à                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Résolution pour certains défauts de divulgation ou du contrat | <b>Sept jours.</b> ( <a href="http://www.legisquebec.gouv.qc.ca">www.legisquebec.gouv.qc.ca</a> )                                                                                                                                                                                  | La réception de l'exemplaire du contrat, sous réserve des circonstances particulières décrites par l'OPC.                          |
| Déclencheur de la résolution pour exécution tardive           | <b>30 jours après la date prévue au contrat;</b> en l'absence d'une telle date, <b>30 jours après la conclusion.</b> ( <a href="http://www.legisquebec.gouv.qc.ca">www.legisquebec.gouv.qc.ca</a> ) ( <a href="http://www.legisquebec.gouv.qc.ca">www.legisquebec.gouv.qc.ca</a> ) | La promesse d'exécution applicable ou l'événement de conclusion.                                                                   |
| Remboursement légal du commerçant                             | <b>15 jours.</b> ( <a href="http://www.legisquebec.gouv.qc.ca">www.legisquebec.gouv.qc.ca</a> )                                                                                                                                                                                    | La résolution, qui prend effet à l'envoi de l'avis. ( <a href="http://www.legisquebec.gouv.qc.ca">www.legisquebec.gouv.qc.ca</a> ) |
| Demande de rétrofacturation légale du consommateur            | <b>60 jours.</b> ( <a href="http://www.legisquebec.gouv.qc.ca">www.legisquebec.gouv.qc.ca</a> )                                                                                                                                                                                    | Le défaut du commerçant de respecter l'obligation légale de remboursement.                                                         |
| Accusé de réception de l'émetteur                             | <b>30 jours.</b> ( <a href="http://www.legisquebec.gouv.qc.ca">www.legisquebec.gouv.qc.ca</a> )                                                                                                                                                                                    | La réception de la demande de rétrofacturation.                                                                                    |
| Annulation des frais par l'émetteur                           | Le premier des délais suivants : <b>90 jours</b> ou <b>deux périodes complètes de relevé.</b> ( <a href="http://www.opc.gouv.qc.ca">www.opc.gouv.qc.ca</a> )                                                                                                                       | La réception de la demande de rétrofacturation.                                                                                    |

Les chiffres qui se répètent décrivent des événements juridiques différents. En particulier, le délai de transmission de l'exemplaire et le délai de résolution en l'absence d'exemplaire commencent tous deux à la conclusion, tandis que le délai de rétrofacturation suit le défaut de remboursement. Un système de gestion des commandes devrait conserver les dates des événements sous-jacents plutôt qu'une seule « date limite de retour » générique.

La chronologie ci-dessous est une **illustration hypothétique du calendrier (exemple hypothétique)**, datée pour la période de publication. Elle repose sur une résolution clairement admissible et un simple calcul des jours écoulés; le calcul réel des délais et la preuve d'envoi exigent un examen.

**13 octobre 2026** : envoi de l'avis de résolution

↓ délai légal de remboursement de **15 jours** ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca))

**28 octobre 2026** : fin de ce délai selon le calcul arithmétique

**29 octobre 2026** : premier jour présumé du défaut de remboursement

↓ délai légal de demande de **60 jours suivant le défaut** ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca))

**28 décembre 2026** : fin du délai selon le calcul arithmétique pour l'illustration

Les dates de cette illustration sont des calculs, et non des dates supplémentaires indiquées par l'organisme de réglementation. Le diagramme vise à montrer la séquence. Les commerçants devraient répondre rapidement, et les consommateurs devraient éviter de considérer un dernier jour calculé comme une période d'attente recommandée.

Les délais de réponse des fournisseurs constituent un niveau quantitatif distinct. Square décrit un délai de **sept jours** pour la soumission de renseignements par le commerçant; Solutions aux commerçants TD décrit un délai de **15 jours après le débit contesté** pour sa procédure de contestation par le commerçant.

([squareup.com](https://squareup.com)) ([www.td.com](https://www.td.com)) Moneris renvoie les commerçants à la date limite réelle dans Merchant Direct. ([www.moneris.com](https://www.moneris.com)) Aucun de ces délais ne modifie le délai québécois de rétrofacturation du consommateur.

Enfin, les nouvelles durées de garantie comptent pour les renseignements à divulguer sur les produits concernés. La nouvelle garantie de bon fonctionnement vise certains biens vendus neufs ou fournis dans le cadre d'une location à long terme par un commerçant. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](https://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) Le règlement officiel fixe une durée de **six ans** pour les cuisinières, les réfrigérateurs, les congélateurs, les climatiseurs et les thermopompes; de **cinq ans** pour les lave-vaisselle, les laveuses et les sècheuses; de **quatre ans** pour les téléviseurs; et de **trois ans** pour les ordinateurs, les tablettes, les téléphones cellulaires et les consoles de jeux vidéo énumérés. ([Règlement du Québec, article 79.21](#)) Ces durées propres à certains produits ne devraient pas être transformées en un délai universel de retour.

## Études de cas et exemples concrets

### Biens matériels courants (exemple hypothétique)

Un client commande un accessoire de bureau non défectueux, puis décide que sa couleur ne convient pas à la pièce. La politique du commerçant offre des échanges, mais exclut les remboursements volontaires. La première question est de savoir si l'offre d'échange publiée s'applique, puisqu'un commerçant québécois n'est généralement pas tenu d'accorder un remboursement pour un bien non défectueux en raison d'un changement d'idée. ([www.opc.gouv.qc.ca](https://www.opc.gouv.qc.ca)) Le dossier du personnel devrait indiquer qu'il s'agit d'une demande au titre de la politique volontaire et expliquer la procédure d'échange offerte.

Supposons maintenant que l'accessoire ne corresponde pas à la description affichée au moment de son achat. Cela soulève la question distincte de la garantie de conformité, plutôt qu'une simple préférence de couleur. ([www.opc.gouv.qc.ca](https://www.opc.gouv.qc.ca)) Le personnel devrait conserver la description initiale et les preuves du client, puis évaluer le recours approprié. Le guide documentaire de Square indique que les conditions d'achat et la correspondance constituent des preuves utiles en cas de contestation, tandis que les renseignements de BMO énumèrent eux aussi les contrats, les reçus et les courriels pertinents. ([squareup.com](https://squareup.com)) ([www.bmo.com](https://www.bmo.com))

L'exemple suppose des biens ordinaires. Il ne détermine pas le traitement des produits périssables, des produits réglementés ou d'autres catégories exclues.

### Biens fabriqués sur commande (exemple hypothétique)

Un fabricant offre un article personnalisé en divulguant clairement son exclusion des retours volontaires pour un changement d'idée. La vérification devrait confirmer les promesses concernant les spécifications, le délai de production et l'expédition. La documentation sur la protection des marchands de PayPal exige séparément que les articles fabriqués sur commande soient expédiés dans le délai indiqué dans l'annonce. ([www.paypal.com](https://www.paypal.com))

Si le client change simplement de préférences, évaluez les conditions volontaires. Si le commerçant demeure incapable d'exécuter son obligation au-delà du seuil légal de livraison, les critères de résolution du contrat à distance doivent être évalués séparément. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](https://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) Une nouvelle date d'exécution devrait être consignée dans une entente écrite si le commerçant entend se prévaloir de cette date ultérieure en vertu de la Loi. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](https://www.legisquebec.gouv.qc.ca))

La personnalisation à elle seule ne donne pas lieu à une exemption générale dans les sources vérifiées. Les matériaux, la classification et toute règle contractuelle particulière exigent un examen professionnel avant que le fabricant adopte une formulation générale de vente ferme.

### Offre numérique ou service ponctuel (exemple hypothétique)

Une entreprise vend à distance un livrable numérique ponctuel en promettant de le terminer à une date précise. La vérification demande si la description, la date d'exécution, les modalités de paiement et la politique d'annulation ont été présentées avant l'acceptation et reprises dans l'exemplaire du contrat.

([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) Le dossier du personnel devrait contenir à la fois l'engagement relatif au livrable et les preuves de l'exécution.

Des règles distinctes de résiliation des contrats de service peuvent s'appliquer. Pour un contrat d'entreprise ou de service, l'article 2125 du Code civil permet au client de le résilier unilatéralement, même après le début des travaux ou de la prestation des services. L'article 2129 exige le paiement, en proportion du prix convenu, des frais et dépenses actuels, des travaux exécutés avant la résiliation ou l'avis, ainsi que des biens fournis que le client peut recevoir et utiliser; le prestataire doit restituer les avances qui excèdent ce qu'il a gagné. Il traite aussi des autres préjudices subis par l'une ou l'autre des parties. Évaluez ces conséquences séparément de la séquence de résolution du contrat à distance, de remboursement et de rétrofacturation présentée ci-dessus. Examinez la formulation de la politique à la lumière de l'article 11.4 de la Loi sur la protection du consommateur et obtenez des conseils de classification pour les livrables numériques et les contrats de fabrication sur commande avant de vous appuyer sur une condition de vente ferme ou d'absence de remboursement.

La classification demeure essentielle. Le règlement exempté certains contrats de crédit et certains contrats de formation, d'enseignement ou d'assistance des dispositions de résolution et de rétrofacturation abordées ici. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) Un abonnement, une série de cours, une adhésion ou une autre offre de services continus exige donc son propre examen plutôt que l'application automatique de cet exemple.

Les preuves destinées au prestataire de traitement des paiements devraient aussi correspondre à la transaction. Stripe recommande des preuves chronologiques, et la Banque Scotia demande un contrat applicable avec le commerçant dans sa liste de vérification des contestations. ([stripe.com](https://stripe.com)) ([www.scotiabank.com](http://www.scotiabank.com)) Ces pratiques documentaires facilitent l'évaluation; elles n'établissent pas la catégorie juridique du service.

## Répercussions et perspectives

L'examen juridique daté devrait porter sur les renseignements à divulguer propres aux produits, ainsi que sur la formulation de la politique de retour. L'Assemblée nationale indique que la loi sur la durabilité et la réparabilité a été sanctionnée le **5 octobre 2023**. ([www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)) Les modifications adoptées ont ajouté des renseignements à fournir pour les contrats à distance concernant la garantie de bon fonctionnement et la disponibilité garantie des réparations. ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) ([www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)) La mise en œuvre au moment de la publication doit donc distinguer la date d'adoption des obligations entrées en vigueur plus tard.

**RECYC-QUÉBEC** date le renforcement des droits relatifs à la disponibilité des réparations du **5 octobre 2025** et explique qu'un commerçant ou un fabricant qui choisit de s'en dégager doit fournir, avant l'achat, des renseignements écrits indiquant les éléments non disponibles. ([www.recyc-quebec.gouv.qc.ca](http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca)) ([www.recyc-quebec.gouv.qc.ca](http://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca)) Ce mécanisme de disponibilité est distinct de la nouvelle garantie de bon fonctionnement. L'OPC indique que les entreprises visées ne peuvent se dégager de cette garantie et qu'un achat antérieur au **5 octobre 2026** n'y devient pas admissible simplement parce que la livraison a lieu plus tard. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca))

Un examen annuel proposé devrait comprendre :

- **Dates des sources** : vérifier les pages actuelles de l'OPC sur les obligations et les textes juridiques consolidés.
- **Champ d'application selon les produits** : repérer les biens exigeant des renseignements supplémentaires sur les garanties ou la réparation.
- **Présentation au paiement** : tester la visibilité de la politique, la correction et l'acceptation finale.
- **Envoi du contrat** : tester le contenu de l'exemplaire reçu et la possibilité de le conserver et de l'imprimer.
- **Promesses de livraison** : comparer les engagements annoncés avec la capacité réelle d'exécution.
- **Classification des plaintes** : examiner un échantillon de dossiers de retours volontaires, de garanties et de résolutions légales.
- **Avis de paiement** : vérifier les instructions de réponse du prestataire de traitement des paiements et les règles actuelles des réseaux.
- **Examen professionnel** : obtenir des conseils sur les exceptions, les catégories de produits et les contrats difficiles.
- **Copies des sources** : consigner les renseignements datés et les classifications de produits qui ont appuyé l'examen.
- **Formation du personnel** : expliquer comment distinguer les demandes volontaires des dossiers de garantie et de résolution légale.

**Mastercard** prévient que ses règles et normes changent et que les règles officielles ont préséance sur les documents divergents du site Web. ([www.mastercard.com](http://www.mastercard.com)) Cela renforce l'intérêt d'examiner l'avis réellement reçu, plutôt que de fixer de façon permanente une échéance générique de contestation.

Pour les fondateurs d'entreprises montréalais qui utilisent des infrastructures d'affaires partagées, la visite virtuelle de 2727 Coworking décrit des salles de conférence équipées de matériel audiovisuel. ([2727coworking.com](http://2727coworking.com)) Ce contexte opérationnel ne confère aucune expertise en examen juridique. L'OPC recommande de consulter un conseiller juridique pour valider un site Web, une politique de retour ou un contrat; son service d'information ne valide pas ces documents. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca))

## Foire aux questions (FAQ)

### Une boutique en ligne au Québec peut-elle avoir une politique sans remboursement?

Pour les retours volontaires de biens non défectueux en raison d'un changement d'idée, un commerçant n'est pas tenu d'offrir une politique de remboursement. Cela ne règle pas la question des droits de résolution prévus par la loi qui peuvent être exercés indépendamment. ([www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)) ([www.quebec.ca](http://www.quebec.ca)) Le personnel devrait déterminer le motif de la demande avant de se fier à la mention.

### Existe-t-il un délai général pour annuler n'importe quelle commande en ligne?

Aucun délai de réflexion universel ne découle des règles décrites ici. Les délais vérifiés dépendent de manquements précis : par exemple, l'absence d'un exemplaire du contrat transmis à temps et certains défauts de divulgation ont des points de départ différents. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) L'offre d'annulation volontaire d'un magasin peut, séparément, apporter de la souplesse.

### Que faire si la commande n'arrive jamais?

Évaluez la date de livraison prévue au contrat, toute entente écrite ultérieure et si l'obligation a été exécutée. Le seuil habituel est l'inexécution 30 jours après la date promise applicable, avec un autre déclencheur fondé sur la conclusion du contrat lorsqu'aucune date n'a été précisée. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca))

### Le délai québécois de rétrofacturation commence-t-il le jour de l'achat?

Pour le recours légal relatif aux contrats à distance abordé ici, le délai de demande de 60 jours suit le défaut de remboursement du commerçant. ([www.legisquebec.gouv.qc.ca](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca)) Les procédures des réseaux et des fournisseurs doivent être vérifiées séparément. La promesse publiée de Visa concernant l'annulation de frais, par exemple, décrit ses propres situations admissibles. ([www.visa.ca](http://www.visa.ca))

## Conclusion

Une politique de retour applicable pour une boutique en ligne au Québec commence par la question de savoir pourquoi le client demande un retour, une annulation ou un remboursement. L'entreprise peut définir son offre volontaire pour un changement d'idée, mais cette politique n'est qu'un élément de la décision. Les réclamations au titre des garanties et les résolutions admissibles de contrats à distance exigent leur propre évaluation et leur propre procédure.

L'amélioration opérationnelle la plus efficace consiste à rendre l'entente traçable. Les descriptions de produits, les frais, les engagements de livraison et les politiques applicables devraient concorder dans l'offre, le processus de paiement et le contrat reçu. Le personnel devrait pouvoir repérer la version montrée au client et les dates qui comptent lorsqu'un problème survient.

Les tableaux et les pistes de ce rapport appuient cet examen sans fournir de clauses juridiques universelles. Utilisez la matrice de politique pour distinguer les choix discrétionnaires des obligations légales, le tableau du processus de paiement pour tester l'expérience d'achat et la chronologie pour rattacher chaque délai à son événement respectif. Appliquez les exemples hypothétiques seulement après avoir vérifié que le produit ou le service réel relève des règles pertinentes.

Un examen daté devrait couvrir à la fois les changements juridiques et la configuration pratique. Les renseignements à divulguer sur les garanties propres aux produits méritent de l'attention au même titre que la formulation relative aux remboursements, tandis que les avis des prestataires de traitement des paiements exigent leur propre suivi des réponses. Les classifications difficiles, les exceptions et les délais contestés devraient être examinés avec un conseiller juridique québécois. Des promesses claires, des dossiers accessibles et une classification cohérente des plaintes donnent au commerçant une base plus fiable pour répondre aux clients.

## Liens vers les sources

Liens cités dans cet article, dans leur ordre de première apparition. Les adresses complètes sont fournies pour les lecteurs qui utilisent le texte extrait.

1. <https://www.opc.gouv.qc.ca/en/consumer/topic/exchanging-layaways/refunding/goods/non-defective-good>
2. <https://www.quebec.ca/finances-impots-et-taxes/conseils-de-consommation/achat-de-biens-et-de-services>
3. [https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers\\_client/lois\\_et\\_reglements/LoisAnnuelles/en/2006/2006C56A.PDF](https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_client/lois_et_reglements/LoisAnnuelles/en/2006/2006C56A.PDF)
4. [https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers\\_client/lois\\_et\\_reglements/LoisAnnuelles/fr/2006/2006C56F.PDF](https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_client/lois_et_reglements/LoisAnnuelles/fr/2006/2006C56F.PDF)
5. [https://www.moneris.com/help/md2v2/assets/Reporting/Chargebacks/Understanding\\_Chargebacks.htm](https://www.moneris.com/help/md2v2/assets/Reporting/Chargebacks/Understanding_Chargebacks.htm)
6. <https://squareup.com/help/ca/en/article/7891-your-square-document-request-guide>
7. <https://www.opc.gouv.qc.ca/en/commerçant/nouvelles-obligations>
8. <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/achat-en-ligne-connaissiez-vous-les-regles-sur-le-contrat-conclu-a-distance-55770>
9. <https://www.opc.gouv.qc.ca/en/consumer/topic/purchase/online-purchase/warranty/legal-warranties>
10. <https://ised-isde.canada.ca/site/office-consumer-affairs/en/business-practices-and-consumer-concerns/refund-and-exchange>
11. <https://www.ontario.ca/page/returns-exchanges-and-warranties-ontario>
12. <https://www.consumerprotectionbc.ca/2020/01/the-scoop-on-refunds-returns-and-exchanges/>
13. <https://ised-isde.canada.ca/site/consumer-measures-committee/en/formal-agreements/internet-sales-contract-harmonization-template>
14. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8370864/contrat-en-ligne>
15. <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/pratique-commerce/contrats-internet/commerçant-vise/>
16. <https://2727coworking.com>
17. <https://2727coworking.com/articles/fr/contrats-abonnement-coworking-montreal-guide-2026>
18. <https://www.quebec.ca/en/finance-income-and-other-taxes/conseils-de-consommation/purchase-of-goods-and-services>
19. <https://www.opc.gouv.qc.ca/en/consumer/topic/exchanging-layaways/refunding/goods/defective-goods>

20. <https://www.barreau.qc.ca/media/qxqoje0f/guide-demarrage-entreprise-jbm.pdf>
21. <https://competition-bureau.canada.ca/en/deceptive-marketing-practices/types-deceptive-marketing-practices/warranties-and-guarantees>
22. <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/pratique-commerce/contrats-distance/annulation/>
23. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-40.1?langCont=en>
24. <https://www.opc.gouv.qc.ca/en/commerçant/pratique-commerce/garanties/outils-garantie-bon-fonctionnement/>
25. <https://www.opc.gouv.qc.ca/en/enligne>
26. <https://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/pratique-commerce/contrats-distance/renseignement-avant-contrat/>
27. <https://help.shopify.com/en/manual/checkout-settings/refund-privacy-tos>
28. <https://support.squarespace.com/hc/en-us/articles/360002111987-Customize-your-checkout-experience>
29. [https://www.visa.ca/en\\_CA/support/small-business/dispute-resolution.html](https://www.visa.ca/en_CA/support/small-business/dispute-resolution.html)
30. <https://www.td.com/ca/en/business-banking/how-to/merchant-solutions/chargebacks-101>
31. <https://stripe.com/guides/introduction-to-payment-disputes>
32. <https://www.bmo.com/en-ca/main/personal/credit-cards/credit-card-faqs/>
33. [https://www.paypal.com/ca/legalhub/paypal/seller-protection?locale.x=en\\_CA](https://www.paypal.com/ca/legalhub/paypal/seller-protection?locale.x=en_CA)
34. <https://www.cibc.com/en/personal-banking/credit-cards/articles/dispute-credit-charge.html>
35. <https://support.squarespace.com/hc/en-us/articles/205811348-Canceling-and-refunding-Commerce-orders>
36. <https://www.scotiabank.com/ca/en/personal/bank-your-way/digital-banking-guide/dispute-transaction-or-file-fraud-claim.html>
37. <https://2727coworking.com/articles/fr/duree-conservation-documents-entreprise-quebec-guide>
38. <https://www.opc.gouv.qc.ca/en/consumer/topic/purchase/online-purchase/cancelling/>
39. [https://www.visa.ca/en\\_CA/pay-with-visa/security.html](https://www.visa.ca/en_CA/pay-with-visa/security.html)
40. <https://www.rbcroyalbank.com/credit-cards/cardholders/credit-card-transaction-help.html>
41. [https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/gazette/pdf\\_encrypte/lois\\_reglements/2025F/86908.pdf](https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/gazette/pdf_encrypte/lois_reglements/2025F/86908.pdf)
42. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/CCQ-1991#se:2125>
43. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/CCQ-1991#se:2129>
44. [https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-40.1?langCont=en#se:11\\_4](https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-40.1?langCont=en#se:11_4)
45. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/P-40.1%2C%20r.%203?langCont=en>
46. <https://www.assnat.qc.ca/en/travaux-parlementaires/projets-loi/projet-loi-29-43-1.html>
47. [https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers\\_client/lois\\_et\\_reglements/LoisAnnuelles/fr/2023/2023C21F.PDF](https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_client/lois_et_reglements/LoisAnnuelles/fr/2023/2023C21F.PDF)
48. <https://www.recyc-quebec.gouv.qc.ca/citoyens/mieux-consommer/entretenir-et-reparer/>
49. <https://www.mastercard.com/ca/en/business/support/rules.html>
50. <https://2727coworking.com/virtual-tour>

## L'ÉDITEUR

# À propos de 2727 Coworking

2727 Coworking is a Montreal workspace and business-address provider. We serve people who need a place to focus, meet, run a small business or establish a professional mailing presence. Our website offers English and French information about workspace options and services, alongside educational resources for operating a business in Canada.

## A workspace that fits the day

Our workspace options include private offices, day passes and desks, and a conference room. These formats help individuals and teams compare a dedicated office with more flexible ways to work or hold a meeting. Prospective members can explore the virtual tour, review current pricing and book a visit before choosing a workspace.

## Business addresses and mail

2727 Coworking provides business-address and virtual-mailbox services. Our resources explain the documents and practical questions involved, including guidance for people outside Canada. Service eligibility, included features, availability and access arrangements should be confirmed on the applicable service page or with our team.

## Resources for Canadian small businesses

We publish guides, research and planning tools about workspace decisions, business addresses and starting a business in Canada. Our incorporation research includes information for people inside Canada and abroad, with jurisdiction-specific material to help readers identify the next questions to investigate. These educational resources complement our workspace and address services; they are not individualized legal, tax or immigration advice.

## Visit or contact 2727 Coworking

Explore [private offices](#), [day passes and desks](#), [the conference room](#), [business addresses](#) and [virtual mailboxes](#). [Book a visit](#) or [contact the team](#) to discuss your needs.

A business address alone does not establish tax residence, immigration status, banking approval or eligibility for a government program.

**Site Web :** <https://2727coworking.com>

---

Cet article est de nature informative. Validez toute décision médicale, juridique, financière, réglementaire ou technique importante auprès de professionnels compétents et des sources primaires citées. Les services de l'entreprise sont décrits séparément des constats de recherche de l'article.