

**Pour nous joindre**

Commission des  
services juridiques  
Service des communications  
2, Complexe Desjardins  
Tour de l'Est  
bureau 1404  
C.P. 123  
Succursale Desjardins  
Montréal (Québec)  
H5B 1B3

Téléphone : 514 873-3562

Télécopieur : 514 864-2351

[www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca)

\* Les renseignements fournis dans le présent document ne constituent pas une interprétation juridique.

L'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

## LES ACHATS EN LIGNE, QUE FAUT-IL SAVOIR ?

Les achats en ligne sont aujourd'hui monnaie courante. Cependant, sont-ils sécuritaires? La réponse à cette question dépend des précautions prises au cours du processus d'achat.

La première chose à vérifier concerne l'entreprise vendeuse. Certaines entreprises sont aujourd'hui bien connues et effectuent la majorité de leurs ventes en ligne. Cependant, lorsque ce n'est pas le cas, il importe d'aller plus loin.

Si vous désirez faire un achat suite à un courriel promotionnel reçu, assurez-vous que le courriel provient bien de l'entreprise auprès de laquelle vous désirez acheter.

Souvent, un simple coup d'œil à l'adresse courriel de l'expéditeur vous permettra de détecter s'il s'agit d'une transmission frauduleuse. En cas de doute, la meilleure mesure de protection demeure de s'abstenir.

Il est pertinent de vérifier, si vous désirez acheter d'une entreprise québécoise, que l'entreprise est inscrite au Registre des entreprises du Québec. Qui plus est, il est possible d'effectuer des vérifications afin de savoir si l'entreprise a fait l'objet de plaintes auprès de l'Office de la protection du consommateur.

Pensez à vérifier les commentaires laissés par des acheteurs précédents. Utilisez votre moteur de recherche favori plutôt que les commentaires laissés sur le site du vendeur. Vous serez alors assurés que ce ne sont pas de faux commentaires émis simplement afin de vous mettre en confiance.

Regardez également les prix de livraison, les taxes applicables et tous les autres frais qui pourraient vous être chargés (ex. droits de douane).

Si vous effectuez un achat d'une entreprise qui est située à l'extérieur du Canada, assurez-vous que les montants inscrits sont en devises canadiennes afin d'éviter de payer beaucoup plus cher que ce que vous aviez prévu. Rappelez-vous également que certains biens peuvent être confisqués à la frontière (ex. alcool).

Avant de procéder au paiement, assurez-vous que vous naviguez sur un site internet sécurisé. Vous pouvez le faire aisément grâce à l'image d'un cadenas verrouillé et à l'appellation « https:// » devant l'adresse du site internet.

Bien sûr, vous ne devez jamais divulguer des informations non nécessaires à la transaction, notamment votre numéro d'assurance sociale.

Finalement, sachez qu'il est possible de demander l'annulation d'un achat en ligne et d'obtenir un remboursement, mais seulement à certaines conditions.

Les achats en ligne sont réglementés par la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>1</sup>, plus particulièrement par ses articles 54.1 à 54.16. L'article 54.4 L.p.c. prévoit les informations spécifiques qui doivent être portées à la connaissance du consommateur avant l'achat. Ces mêmes informations doivent également apparaître sur le contrat dont le consommateur reçoit une copie écrite dans les 15 jours suivant l'achat (art. 54.6 et 54.7 L.p.c.). Les conditions et modalités de résolution et de remboursement d'un achat en ligne sont prévues aux articles 54.8 à 54.16 L.p.c.

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à consulter le site internet de l'Office de la protection du consommateur<sup>2</sup> ou à communiquer avec un/e avocat/e de l'aide juridique.

---

N'hésitez pas à faire évaluer votre admissibilité à l'aide juridique en prenant un rendez-vous dans le bureau d'aide juridique situé le plus près de chez vous. Pour obtenir les coordonnées de votre bureau, nous vous invitons à consulter notre site internet au [www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca).

<sup>1</sup> RLRQ, c. P-40.1

<sup>2</sup> Office de la protection du consommateur