



aide juridique

L'AIDE JURIDIQUE :
UN RÉSEAU AU SERVICE DES GENS
www.csj.qc.ca

LES PRÉCAUTIONS À PRENDRE LORSQUE VOUS EFFECTUEZ UN ACHAT EN LIGNE

En raison des nombreux avantages qu'il comporte, le magasinage en ligne peut être un moyen rapide et pratique de faire des achats. Il vous permet de chercher l'article qui vous convient, de comparer les offres du moment, de sélectionner le produit, de l'acheter, et ce, sans même avoir à vous déplacer. Cependant, il peut aussi vous exposer aux fraudes. Il est donc important de savoir comment vous protéger de celles-ci et de demeurer à l'affût des risques associés à ce type de magasinage.

Apprenez à reconnaître un site de magasinage en ligne «douteux». Pour ce faire, le gouvernement du Canada vous donne quelques indices vous permettant de repérer un site de magasinage en ligne qui ne serait pas digne de confiance. Il en sera souvent ainsi lorsque :

- le site Web est mal conçu et/ou ne présente pas une image professionnelle;
- l'adresse civique et/ou le numéro de téléphone du commerçant sont introuvables;
- les politiques relatives aux ventes, aux échanges, aux retours et à la confidentialité sont difficiles à repérer et/ou ne sont pas claires;
- vous n'arrivez pas à quitter une page ou à retourner à la page précédente;
- des informations bancaires ou des informations sur votre carte de crédit vous sont demandées à un moment où vous n'achetez rien.

Faites des recherches sur le commerçant. Recherchez dans le site du commerçant ses coordonnées complètes et celles de son service à la clientèle. Si vous ne connaissez pas le commerçant, demandez l'avis de gens qui ont déjà fait affaire avec lui ou vérifiez si celui-ci ne fait pas l'objet de commentaires sur d'autres sites et, le cas échéant, lisez ce qu'on dit à son sujet. Pour les commerçants québécois, vous pouvez également consulter un registre officiel comme celui du *Registraire des entreprises du Québec*¹ afin d'obtenir plusieurs informations relatives à l'identité de ceux-ci. Vous pouvez aussi obtenir de l'information sur un commerçant québécois avec l'outil «Se renseigner sur un commerçant» de l'Office de la protection du consommateur² qui vous permettra notamment de savoir si l'Office est intervenu auprès de lui ou s'il a reçu des mises en demeure de consommateurs.

Pour une transaction sécuritaire. Assurez-vous de vous trouver dans un site sécurisé. Pour ce faire, recherchez un cadenas fermé (ou une clé intacte) dans la ligne d'adresse, laquelle doit commencer par <https://> (plutôt que par <http://>). N'utilisez jamais un réseau sans fil (Wi-Fi) public ou un poste partagé pour faire des achats en ligne et vérifiez régulièrement les mises à jour de votre antivirus afin d'être protégé si le site s'avère frauduleux. Protégez vos renseignements personnels en prenant connaissance de la politique de protection des renseignements personnels du commerçant affichée dans son site Web et en ne donnant que les renseignements utiles à la transaction.

¹ www.registreentreprises.gouv.qc.ca

² www.opc.gouv.qc.ca

Chronique juridique*

Vol. 8

Numéro 3

Avril 2016

Texte de
M^e Martine Belley-Lemieux,
avocate au
bureau d'aide juridique
de Drummondville

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 : 514 873-7046

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 PRÉCAUTIONS À PRENDRE LORSQUE VOUS EFFECTUEZ UN ACHAT EN LIGNE (SUITE)

Au moment de payer. Vérifiez que le commerçant vous communique le prix des biens ou des services, les frais connexes, les taxes applicables, le coût total de votre achat, la description de tous les autres frais qui pourraient être exigés et dont le montant ne peut être raisonnablement calculé (ex.: droits de douane et frais de courtage) et la devise utilisée pour payer votre achat lorsque celle-ci n'est pas le dollar canadien. Lorsque vous le pouvez, payez au moyen de votre carte de crédit et n'envoyez surtout jamais d'argent comptant.

Achats à l'étranger. Si vous achetez d'un commerçant étranger, rappelez-vous que ces achats peuvent être risqués en raison du fait que les lois et les normes ne sont pas les mêmes partout. En effet, la *Loi sur la protection du consommateur* pourrait ne pas vous protéger si vous faites un achat d'un commerçant qui ne fait pas affaire au Québec. Si vous désirez tout de même acheter des produits qui proviennent de l'étranger:

- consultez le site Web de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)³ afin de connaître les exigences concernant l'admissibilité des produits puisque certains produits peuvent être confisqués à la douane;
- n'oubliez pas de tenir compte des frais de manutention et d'expédition, des taxes, des droits de douane et du taux de change;
- assurez-vous que le produit que vous achetez répond aux normes de sécurité canadiennes.

La rétrofacturation. La *Loi sur la protection du consommateur* a introduit une nouvelle protection pour les achats en ligne faits au moyen d'une carte de crédit. Cette protection s'applique aussi aux achats à l'étranger. Le consommateur québécois peut, à certaines conditions, être remboursé par l'émetteur de sa carte de crédit. C'est ce qu'on appelle la rétrofacturation. Par exemple, si le bien acheté n'est pas livré dans le délai prévu, vous pouvez demander au commerçant de vous rembourser. S'il ne le fait pas dans les 15 jours, vous disposez de 60 jours pour demander la rétrofacturation à l'émetteur de votre carte de crédit. Attention! Vous avez des conditions et des délais à respecter pour obtenir la rétrofacturation. Pour plus d'informations sur le sujet, consultez le site Web de l'Office de la protection du consommateur.

Texte de
M^e Martine Belley-Lemieux,
avocate au
bureau d'aide juridique
de Drummondville

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 : 514 873-7046

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.

³ www.cbsa-asfc.gc.ca/menu-fra.html