

Acheter en ligne en toute connaissance de cause!

Ce n'est pas une surprise : en raison des restrictions imposées depuis le début de la pandémie, les ventes en ligne ont connu une hausse marquante au cours de la dernière année. En novembre dernier, Statistiques Canada annonçait que les ventes en ligne atteindront un niveau record cette année. L'organisme gouvernemental a également affirmé que le montant des achats en ligne a plus que doublé depuis 2013! Il est donc plus important que jamais de connaître ses droits en tant que consommateur afin d'être bien outillé et d'effectuer des choix judicieux lors d'achats en ligne.

Quelle loi nous protège au Québec?

La *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) s'applique pour le consommateur québécois lors d'achats effectués en ligne, même lorsque ceux-ci sont faits dans un commerce situé à l'extérieur de la province. Effectivement, l'achat en ligne est un contrat conclu à distance. Il est donc considéré être fait au domicile du consommateur. À noter qu'en cas de litige, il pourrait être plus facile d'agir si l'entreprise est située au Québec. La LPC ne s'applique toutefois pas aux achats auprès de particuliers (exemple : Kijiji, Facebook Marketplace, LesPAC, etc.) Le consommateur ne bénéficie donc pas des protections qu'elle prévoit. Il lui faut alors redoubler de prudence dans ce cas!

L'Office de la protection du consommateur (OPC) est l'organisme responsable de veiller à ce que les commerçants connaissent leurs obligations et les respectent. Il a également une mission d'information du public. Son site Internet regorge donc d'informations détaillées concernant les droits et les obligations des consommateurs et des commerçants, en plus d'expliquer les recours appropriés en cas de problème.

Éviter les fraudes et les mauvaises surprises : des habitudes à adopter avant de cliquer

Une des premières vérifications que le consommateur peut faire avant de procéder à un achat en ligne est de consulter un registre officiel, tel le *Registre des entreprises du Québec* disponible gratuitement en ligne, afin de s'assurer de l'identité du commerçant. Il peut également vérifier sur le site de l'OPC pour voir si des plaintes ont déjà été formulées contre le commerçant et connaître le nombre de mises en demeure qui lui ont été transmises, le cas échéant.

Le consommateur doit s'assurer également d'être sur un site web sécurisé, afin de protéger ses renseignements personnels. L'adresse d'un tel site commence par <https://> (« s » pour « sécurisé ») et présente l'image d'un petit cadenas fermé à côté de la barre d'adresse ou en bas de page.

Enfin, le commerçant n'a aucune obligation de rembourser ou d'échanger un produit lorsqu'il n'est pas en défaut et que cela n'est pas prévu dans sa politique de retour, d'échange ou de remboursement. Ce qui signifie qu'il n'est pas tenu de rembourser un consommateur qui change simplement d'idée, à moins que cela ne soit prévu dans sa politique. Avant de procéder à l'achat, il est donc important de vérifier ce que prévoit le commerçant à cet effet.



Quelques règles en matière d'annulation et de remboursement

Si le commerçant ne se conforme pas à ses obligations (exemples : marchandise reçue plus de 30 jours après le délai convenu, produit non conforme à ce qui a été commandé, erreurs dans le contrat de vente) et que le consommateur considère avoir droit à un remboursement, il doit premièrement en aviser le commerçant. Il peut le faire par écrit ou verbalement. Il faut toutefois garder en tête qu'un écrit est souvent une meilleure preuve en cas de mésentente... Suite à cet avis, le commerçant a 15 jours pour procéder au remboursement. Le consommateur doit également retourner la marchandise dans les 15 jours. Les frais raisonnables de retour sont à la charge du commerçant.

Si le commerçant refuse ou néglige de rembourser dans les 15 jours et que l'achat a été fait avec une carte de crédit, le consommateur a alors 60 jours pour faire une demande de rétrofacturation à l'émetteur de sa carte de crédit. Le montant de l'achat et les sommes reliées (livraison, etc.) seront remboursés directement sur la carte de crédit. La demande doit être faite par écrit et contenir plusieurs renseignements relatifs à l'identité du propriétaire de la carte, au commerçant et à l'achat effectué.

En bref, le consommateur a avantage à prendre quelques minutes de plus avant de procéder à tout achat en ligne et ainsi éviter bien des désagréments.

Que faire en cas de vol de colis?

Il est de la responsabilité du commerçant de s'assurer que le colis arrive bien au consommateur. Celui-ci peut donc bénéficier de recours, comme le remboursement, si le colis est laissé à sa porte et qu'il est volé. Attention : s'il a été prévu avec le commerçant qu'il pouvait laisser le colis sur le balcon, le consommateur ne pourra bénéficier des recours en cas de vol!

Sources et références :

Le magasinage en ligne près d'un record au Canada, La Presse Canadienne, 23 novembre 2020 : <https://www.lapresse.ca/affaires/economie/2020-11-23/le-magasinage-en-ligne-pres-d-un-record-au-canada.php>

Site de l'Office de la protection du consommateur : <https://www.opc.gouv.qc.ca/>

Site du Registraire des entreprises du Québec : <http://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/default.aspx>

Comment prévenir les vols de colis, Protégez-vous, 13 novembre 2020 : <https://www.protegez-vous.ca/nouvelles/affaires-et-societe/comment-prevenir-les-vols-de-colis>

