

nouveau

et condamnations

et faillites de commerces

aide aux consommateurs

à propos de la loi

des médias de presse

de l'Office

de l'Office (RSS)

10 juillet 2017

Des échantillons « gratuits » qui coûtent cher

Une publicité dans un site Web vous invite à faire l'essai d'une crème pour la peau gratuitement, pendant une période limitée? Dans les médias sociaux, une annonce vous propose des échantillons gratuits? Ou encore, on vous invite à compléter un sondage en ligne et on vous offre un cadeau pour vous récompenser?

Si c'est gratuit, mais que vous devez donner votre numéro de carte de crédit, par exemple, pour payer les frais d'expédition, la prudence est de mise! Vous pourriez avoir la surprise de recevoir des petits pots supplémentaires chaque mois... et de vous les voir facturer, à coup de sommes importantes.

Prendre une entente claire

Le commerçant qui offre ses produits dans le Web a plusieurs obligations, comme vous fournir des renseignements préalables à votre achat. Il doit entre autres vous permettre de connaître le coût total lié à l'engagement pris. Et si l'entente implique une livraison chaque mois, cela doit être mentionné clairement.

L'information qui suit, à titre d'exemple, doit être présentée de façon claire et compréhensible, en plus d'être portée expressément à votre connaissance :

- les nom, adresse, numéro de téléphone et, s'il y a lieu, numéro de télécopieur et adresse électronique de l'entreprise;
- une description détaillée du bien vendu;
- le prix du bien, les frais connexes et les taxes applicables;
- le coût total de votre achat;
- les modalités de paiement;
- le mode de livraison et le nom du transporteur;
- les conditions d'annulation, de retour, d'échange ou de remboursement.

Le commerçant doit aussi vous transmettre un contrat écrit dans les 15 jours suivant l'achat, par exemple par courriel. Vérifiez si les documents reçus contiennent tous les renseignements obligatoires et conservez une copie.

Possibilités d'annulation et de remboursement

Le commerçant ne respecte pas l'une de ses obligations? Vous pouvez annuler sans frais votre achat et obtenir un remboursement. Vous devez toutefois réagir rapidement, car les délais prévus sont courts.

La page [Conditions pour annuler un achat fait par Internet](#) présente les délais à respecter, les autres situations où l'annulation est possible et la marche à suivre pour annuler l'achat et pour obtenir un remboursement.

Facturation sans autorisation

Le commerçant vous a offert en promotion un produit à tarif réduit, mais vous n'avez pris aucun engagement pour en acheter de façon récurrente? Quand la promotion se termine, ce commerçant ne peut pas exiger de votre part un avis l'informant que vous ne souhaitez plus obtenir le produit à la fin de la promotion. Il n'a pas le droit non plus de vous demander un paiement pour les produits envoyés sans votre consentement.

En cas de facturation sans votre autorisation, vous avez des recours. La page [Facturation sans autorisation](#) présente l'information à ce sujet.

Protection offerte par l'émetteur d'une carte de crédit

Certains émetteurs de cartes de crédit offrent aussi des protections particulières à leurs clients, par exemple un remboursement en cas de fraude ou de transaction non autorisée. Vérifiez si vous pouvez bénéficier de ces protections.

Efficacité des produits

Avant d'acheter une crème ou un autre produit dits « rajeunissants », « anti-âge », « antirides », « amincissants » ou « antifatigue », gardez en tête que les offres qui paraissent trop belles pour être vraies... le sont souvent.

