

Des échantillons « gratuits » qui coûtent cher

Scénario d'entrevue

- **Agente de protection du consommateur (APC) :** Office de la protection du consommateur, bonjour! Comment puis-je vous aider?
- **Consommateur (Antoine) :** Bonjour, je vous appelle parce que j'ai un problème. Il y a un mois, je me suis commandé des échantillons gratuits de produits pour sportifs. J'ai reçu les échantillons quelques jours après. Puis là, ce matin, j'ai reçu mon relevé de carte de crédit et je me suis aperçu que la compagnie m'a facturé 453 \$ pour les produits, même si c'était écrit que c'était gratuit.
- **APC :** Quels sont ces produits exactement?
- **Antoine :** Ça s'appelle Perfo Max Plus. C'est des produits de nutrition pour sportifs. Selon la publicité, c'est censé augmenter la masse musculaire et la force, et diminuer le pourcentage de gras. En plus des échantillons, la compagnie m'a envoyé trois gros pots de poudre protéinée dans les deux dernières semaines.
- **APC :** Comment avez-vous commandé ces produits?
- **Antoine :** Dans mon fil d'actualité Facebook, il y avait une publicité sur le côté à droite pour commander des échantillons gratuits. Quand on cliquait sur la pub, il y avait un formulaire à remplir pour les commander.
- **APC :** Si la compagnie vous a facturé un montant de 453 \$ sur votre carte de crédit, c'est qu'elle a obtenu votre numéro de carte. Si les échantillons étaient gratuits, pourquoi la compagnie possède-t-elle votre numéro de carte de crédit?
- **Antoine :** Bien, dans le formulaire, je devais inscrire mon numéro de carte de crédit pour payer la livraison. Les échantillons étaient gratuits, mais pas la livraison.
- **APC :** Avant de donner vos informations personnelles et votre numéro de carte de crédit, avez-vous pris connaissance des conditions de l'offre?
- **Antoine :** (gêné) Euh... Les conditions? Non, je n'ai pas lu ça quand j'ai rempli le formulaire de commande... Comme la photo d'un athlète que je connais bien était sur la publicité, je pensais que c'était fiable et je ne me suis pas méfié... Le contrat et ses conditions, je les ai regardés rapidement hier. Le contrat a 15 pages et c'est écrit en petites lettres à la page 11 que des frais seront facturés pour la livraison des échantillons et que le consommateur s'engage à payer les produits qui lui seront livrés mensuellement par la suite. Ce n'est pas facile à déchiffrer à travers toute l'information qui est donnée.
- **APC :** Effectivement, ces informations sont habituellement inscrites, mais souvent cachées dans le bas du texte. Elles ne sont pas toujours faciles à trouver... Il faut se rappeler qu'il n'y a rien de gratuit et que les offres qui paraissent trop belles pour être vraies... le sont souvent. Avez-vous fait des démarches jusqu'à maintenant pour tenter de faire arrêter les envois de produits?
- **Antoine :** Mon père a téléphoné au numéro de service à la clientèle qu'on a trouvé dans la boîte avec les produits. C'est un numéro aux États-Unis et le service est seulement en anglais. Mon père leur a dit que je pensais que c'était pour obtenir des échantillons gratuits et que je ne savais pas que je m'abonnais pour recevoir des produits chaque mois. Mais, la personne du service à la clientèle a répondu qu'elle ne pouvait rien faire pour moi... que les conditions de l'offre étaient bien inscrites et que j'aurais dû les lire avant de commander...

Qu'est-ce que je peux faire pour arrêter de recevoir les produits? Je ne peux pas payer 453 \$ chaque mois pendant un an!