



DES ÉCHANTILLONS « GRATUITS »
QUI COÛTENT CHER

Corrigé

Aspects de l'activité	Information
Niveau	Formation générale des adultes – Formation de base diversifiée
Domaine général de formation	Environnement et consommation
Domaine d'apprentissage	Univers social
Programme	Éducation financière
Cours	SCE-5101-1 Consommer des biens et des services
Durée estimée	45 minutes
Description	Après avoir écouté un entretien entre une agente de protection du consommateur et un consommateur qui a commandé des échantillons gratuits par Internet, l'apprenant répond à des questions sur les achats en ligne.
Compétence disciplinaire	Prendre position sur un enjeu financier
Enjeu financier	Consommer des biens et des services
Concept	Consommation
Savoirs liés à l'enjeu financier	Droits, responsabilités et recours
Précision des savoirs	<ul style="list-style-type: none"> » Ressources présentant de l'information ou des points de vue sur les biens et les services » Droits des consommateurs » Domaines régis par les lois en vigueur au Québec » Recours mis à la disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits » Droits du commerçant » Responsabilités du commerçant
Compétences transversales	<ul style="list-style-type: none"> » Exploiter l'information » Résoudre des problèmes » Exploiter les technologies de l'information et de la communication
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> » Ordinateur » Connexion Internet » Cahier de l'adulte » Fichier audio de la mise en situation » Haut-parleurs ou écouteurs » Version écrite de l'entretien téléphonique (si nécessaire) » Texte Des échantillons « gratuits » qui coûtent cher

Amorce

Tâche 1 »

Pour amorcer cette activité, écoutez le fichier audio [Des échantillons « gratuits » qui coûtent cher](#) (durée : 2 minutes 45 secondes). Dans cette mise en situation, Antoine, un consommateur, communique avec l'Office de la protection du consommateur parce qu'il a un problème : il a commandé en ligne des échantillons gratuits de produits qui lui sont maintenant facturés chaque mois.

Si vous n'êtes pas en mesure d'écouter le fichier audio, vous pouvez lire la [version écrite de l'entretien téléphonique](#), disponible à la page 8.

Tâche 2 »

Après avoir pris connaissance de la mise en situation, lisez le texte [Des échantillons « gratuits » qui coûtent cher](#) à la page 9. Ce texte met en garde les consommateurs contre les offres d'échantillons de produits gratuits. Il les informe aussi de leurs droits et recours.

Consignes

Tâche 3 »

À l'aide du texte [Des échantillons « gratuits » qui coûtent cher](#) et des pages Web vers lesquelles il mène, répondez aux questions suivantes.

1. Avant qu'Antoine confirme son achat en ligne de produits pour sportifs, quels renseignements le commerçant devait-il lui fournir?

Réponse :

Nom, adresse, numéro de téléphone et numéro de télécopieur et adresse électronique de l'entreprise; description détaillée des produits; prix des produits, frais connexes et taxes applicables; coût total de l'achat; modalités de paiement; mode de livraison et nom du transporteur; conditions d'annulation, de retour, d'échange ou de remboursement; fréquence des livraisons des produits, s'il y a lieu; coût total de l'engagement pris; etc.

2. Après l'achat d'Antoine, de quel délai le commerçant disposait-il pour lui faire parvenir un contrat écrit?



Réponse :

- Le commerçant n'avait pas à lui envoyer de contrat, à moins qu'Antoine en ait fait la demande.
- Aucun délai, le commerçant doit envoyer le contrat immédiatement après l'achat.
- 7 jours.
- 15 jours.
- 30 jours.

Explications :

Le commerçant doit transmettre au consommateur un contrat écrit dans les 15 jours suivant l'achat. Il peut le transmettre par courriel.

3. Antoine souhaite annuler l'achat qu'il a fait par Internet. Comme le commerçant ne lui avait pas indiqué clairement qu'il devrait payer des produits chaque mois, Antoine pourrait, à certaines conditions, annuler son achat et être remboursé. Dans son cas, de combien de temps dispose-t-il pour annuler son achat ?

- 7 jours suivant la réception de l'exemplaire du contrat.
- 7 jours suivant la réception de l'état de compte de sa carte de crédit.
- 30 jours suivant l'achat.
- Il peut annuler son achat en tout temps avant de recevoir le bien ou le service.

Explications :

Le commerçant doit divulguer, avant l'achat, les renseignements de la manière prévue à la loi. L'information concernant les frais d'expédition, et la livraison mensuelle de produits par la suite, aurait dû être présentée de façon claire et compréhensible, en plus d'être portée expressément à la connaissance du consommateur. Cela signifie que ces renseignements n'auraient pas dû être noyés parmi une multitude d'informations dans un contrat de 15 pages. Selon le tableau précisant les conditions à respecter pour annuler un achat fait par Internet, Antoine dispose d'un délai de 7 jours suivant la réception de l'état de compte de sa carte de crédit pour annuler son achat.

4. Comme Antoine, vous souhaitez annuler un achat fait par Internet pour lequel le commerçant n'a pas respecté ses obligations. Quelles étapes devriez-vous suivre ?

Réponse :

1. Tenter de négocier avec le commerçant pour m'entendre avec lui (c'est ce que le père d'Antoine a essayé de faire);
2. S'il n'y a pas d'entente possible, transmettre rapidement au commerçant un avis d'annulation verbal ou écrit (à condition de respecter les délais prévus);
3. Retourner le bien dans l'état dans lequel je l'ai reçu, dans les 15 jours suivant la transmission de l'avis, ou dans les 15 jours suivant la livraison du bien si celle-ci a été faite après l'annulation de l'achat.

5. Si vous respectez les conditions d'annulation d'un achat fait par Internet, à quel moment cette annulation entrera-t-elle en vigueur?

Réponse :

À la date à laquelle je transmettrai l'avis d'annulation au commerçant.

6. Après la transmission de l'avis d'annulation, de combien de jours le commerçant dispose-t-il pour vous rembourser?

Réponse :

- 7 jours.
- 15 jours.
- 30 jours.

7. Qui paiera les frais d'expédition pour le retour de la marchandise?

Réponse :

Le commerçant doit assumer les frais raisonnables pour le retour de la marchandise.

8. Qu'est-ce qu'une demande de rétrofacturation?

Réponse :

C'est une demande de remboursement effectuée par le consommateur auprès de son émetteur de carte de crédit lorsque le commerçant ne respecte pas ses obligations ou l'entente conclue.

9. Quelles conditions et étapes Antoine devrait-il respecter pour avoir droit à une rétrofacturation?

Réponse :

1. Avoir payé par carte de crédit (le paiement d'un achat à l'aide d'une carte prépayée ne permet pas la rétrofacturation);
2. Avoir transmis au commerçant un avis d'annulation de l'achat dans les délais prévus et ne pas avoir été remboursé dans les 15 jours suivant l'annulation de l'achat;
3. Faire sa demande par écrit.

N. B. :

Il est possible que l'émetteur de la carte de crédit accepte de procéder au rappel du paiement même si certaines conditions donnant droit à la rétrofacturation selon la loi ne sont pas respectées.

Un rappel

Le consommateur peut transmettre au commerçant un avis d'annulation verbal ou écrit. Il est recommandé de conserver une preuve de transmission de cet avis, comme un enregistrement ou un courriel.

Si le commerçant refuse d'assumer les frais liés au retour de la marchandise, il est recommandé, pour faciliter le remboursement de ces frais, de les payer avec la même carte de crédit que l'achat, puis de les inclure dans la demande de rétrofacturation.

**10. Une demande de rétrofacturation doit être faite par écrit.
Que doit-elle contenir ?**

Réponse :

Nom du titulaire de la carte de crédit; numéro de la carte de crédit et date d'expiration de celle-ci; nom du commerçant; date de conclusion du contrat; montant débité au compte de la carte de crédit; montant que le commerçant est tenu de rembourser; description des biens ou des services visés par la demande de rétrofacturation; motif de l'annulation; date d'annulation de l'achat; mode de transmission de l'avis d'annulation.

11. Si le commerçant ne rembourse pas Antoine dans les 15 jours suivant l'annulation de son achat payé par carte de crédit, de combien de jours Antoine dispose-t-il pour faire une demande de rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit utilisée ?

Réponse :

- 7 jours.
- 30 jours.
- 60 jours.
- 90 jours.

Explications :

Comme Antoine a payé par carte de crédit, il dispose de 60 jours pour demander une rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit utilisée. Ce dernier doit ensuite transmettre à Antoine un accusé de réception dans les 30 jours suivants. Il doit créditer son compte du montant payé et annuler les frais portés au compte en lien avec l'achat, dans le plus court des deux délais suivants :

- *Au plus tard dans les 90 jours suivant la réception de la demande;*
- *À l'intérieur d'un délai correspondant à 2 périodes complètes d'état de compte.*

Conclusion

Tâche 4 >>

À l'aide du corrigé, complétez vos réponses aux questions 1 à 11.

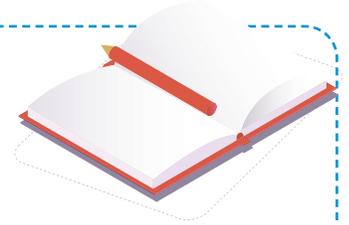
Tâche 5 »

Une personne de votre entourage est tentée de répondre à une offre Internet d'échantillons gratuits, comme l'a fait Antoine. Vous jugez qu'elle devrait être prudente dans cette situation. Quelles mises en garde pourriez-vous lui faire concernant ce type d'offre ?

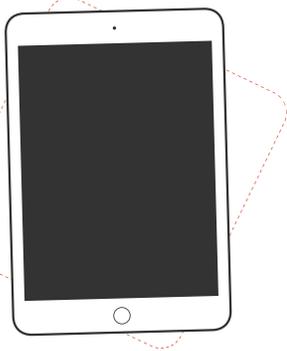
Réponse :

Réponse personnelle. Pistes de réponses :

- Les offres qui paraissent trop belles pour être vraies le sont souvent... Il vaut donc mieux rester prudent quant aux offres très alléchantes qu'on nous propose sur Internet et dans les médias sociaux.
 - Les algorithmes font en sorte que les consommateurs sont sollicités par des offres susceptibles de les intéresser. Il faut garder un esprit critique par rapport aux offres ciblées qu'on nous fait.
 - Il faut bien lire l'offre et le contrat avant de donner un numéro de carte de crédit.
 - Dans certaines situations, les délais pour annuler l'achat par Internet sont très courts. Il faut donc être vigilant.
 - Même si les consommateurs peuvent exercer des recours, annuler ce genre d'achat est souvent complexe. Il vaut donc mieux être certain de son achat avant de s'engager.
- Si un numéro de carte de crédit est demandé, c'est que l'offre n'est pas gratuite. C'est aussi un indice que des sommes pourraient plus tard être facturées au consommateur.



Ressources complémentaires



- » Achat en ligne : annulation et remboursement (Éducaloi) : educaloi.qc.ca/capsules/achats-en-ligne-annulation-et-remboursement
- » La beauté à fort prix (émission *La facture*) : ici.radio-canada.ca/tele/la-facture/2016-2017/segments/reportage/20361/creme-produit-beaute-arnaque-internet

Version écrite de l'entretien téléphonique

- » **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!



Des échantillons « gratuits » qui coûtent cher

10 juillet 2017

Site Web de l'Office de la protection du consommateur

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 :

- » le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et, s'il y a lieu, le numéro de télécopieur et l'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](#)¹ 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. 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](#)² 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.

1. opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/achat/internet/annulation/condition

2. opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/sante-esthetisme/maigrir/publicite/facturation