



Industrie
Canada

Industry
Canada

Magasiner dans Internet

Renseignez-vous



*Conseils aux consommateurs
sur l'achat en direct*

Bureau de la consommation

Canada

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication ou un exemplaire des *Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique — Le cadre canadien*, adressez-vous à :

Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications
Industrie Canada
Bureau 205D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 947-7466
Télécopieur : (613) 954-6436
Courriel : publications@ic.gc.ca

Vous trouverez également une version électronique de cette publication ainsi que les Principes et un guide à l'intention des marchands sur le Web à (<http://strategis.ic.gc.ca/bc>).

Cette publication est disponible sur demande dans une présentation adaptée à des besoins particuliers. Communiquez avec le Centre de diffusion de l'information aux numéros ci-dessus.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada
(Industrie Canada) 1999
N° de catalogue C2-418/1999
ISBN 0-662-64128-0
52646B



Contient 20 p. 100
de matières recyclées

Magasiner dans Internet

Renseignez-vous

Conseils aux consommateurs sur l'achat en direct



Que vous soyez profane ou spécialiste chevronné de l'achat en direct, il y a certaines choses que vous tenez probablement pour acquises lorsque vous achetez dans les magasins de votre localité et dont vous devriez vous préoccuper lorsque vous achetez en direct. Comment savoir si le marchand est digne de confiance? Avez-vous assez de renseignements sur le produit pour décider de l'acheter, surtout si vous ne pouvez le toucher ou en faire l'essai? Comment procéder pour

acheter en direct et que faire en cas de problème? Comment s'assurer que vos renseignements personnels et financiers resteront confidentiels et seront gardés en toute sécurité? Ce guide vous présente certains conseils afin que vous puissiez magasiner en direct en toute confiance*. À la dernière page, vous trouverez une liste de conseils que vous pourrez découper et conserver à proximité de votre ordinateur à titre de référence pour le magasinage.

* Ces conseils sont tirés des *Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique — Le cadre canadien*, préparé par un groupe de travail de représentants d'entreprises, de consommateurs et du gouvernement. On trouvera à la page 2 du présent guide les renseignements nécessaires pour obtenir un exemplaire des Principes.

Repérer un marchand digne de confiance et faire affaire avec lui

Un marchand digne de confiance aura consacré beaucoup de temps, d'argent et d'énergie à la création d'un site Web bien pensé, sûr et sécurisé, et il tiendra à vous le faire savoir. Il y va de son intérêt d'attirer des clients confiants et bien informés. Si vous vous renseignez, vous trouverez le magasinage en direct plus agréable et éviterez des problèmes.

Renseignez-vous sur le marchand avec qui vous faites affaire

- ▶ Les marchands devraient afficher bien en vue le nom et l'adresse de leur entreprise sur le site Web, ainsi que leurs coordonnées détaillées. Vérifiez s'il y a un numéro sans frais ou, à tout le moins, les numéros de téléphone et de télécopieur, et l'adresse postale du marchand. N'hésitez pas à appeler l'entreprise pour obtenir plus de renseignements. Les entreprises dignes de confiance se feront un plaisir de vous aider.

Cherchez des renseignements détaillés sur les produits

- ▶ Vous ne pouvez ni toucher, ni essayer ni vérifier quoi que ce soit lorsque vous achetez en direct; vous devez donc vous en remettre aux descriptions

du marchand. Prenez une décision bien informée. Cherchez des sites Web qui offrent une abondance de renseignements détaillés sur leurs produits et services dans une langue claire et simple.

Lisez les modalités et conditions du contrat, et imprimez ou sauvegardez-les

- ▶ Les marchands devraient vous fournir les modalités et conditions de la vente, en langage clair, y compris une description simple du prix complet, des modalités de livraison, des modalités de retour, des garanties et des modes de paiement. Même si cela exige beaucoup de temps, lisez tous ces renseignements avant d'accepter d'acheter un produit ou un service.

Recherchez des certificats ou des sceaux de qualité

- ▶ À mesure que croît le commerce dans Internet, certains organismes commencent à offrir des cotes de confiance aux commerces en direct et à les agréer. Les programmes d'approbation vont de la simple vérification de l'adresse où prétend se situer l'entreprise et peuvent aller jusqu'à des services de vérification exhaustifs. Visitez le site Web de l'organisme pour voir ce qui est garanti ou ce que signifie vraiment le certificat d'approbation.

Assurez-vous que le marchand dispose d'un mécanisme équitable et clair de traitement des plaintes

- ▶ Les achats dans Internet, tout comme les achats en magasin, peuvent être sources de problèmes. Le site Web du marchand devrait présenter un mécanisme simple et efficace de traitement des plaintes, des préoccupations et des demandes. Si on vous facture quelque chose que vous n'avez pas acheté, le marchand devrait régler le problème sans frais.

Assurez-vous que les modalités d'achat offertes par le marchand vous conviennent et que vous savez comment annuler votre commande

- ▶ La plupart des sites Web des marchands vous permettent de remplir un formulaire ou encore un « panier » où vous placez les articles que vous voulez acheter. Ce n'est qu'après avoir rempli et confirmé votre liste et les modalités de paiement que vous devriez achever la commande en cliquant sur « Terminer ». Assurez-vous que le plein prix des articles, les modalités et conditions de même que les méthodes de paiement sont clairement énoncés, et imprimez ou sauvegardez une copie de la transaction pour vos dossiers.

Veillez à ce que le marchand dispose d'un système de transaction sécurisé pour protéger les renseignements financiers

- ▶ Assurez-vous que le marchand utilise un système sécurisé avant de lui communiquer votre numéro de carte de crédit ou d'autres renseignements financiers par Internet. Les marchands qui utilisent des systèmes de transaction sécurisés le feront savoir, vous donneront une foule de renseignements au sujet de leur système et vous révéleront l'identité du fournisseur du système. La plupart des navigateurs Internet vous indiquent si vous utilisez un lien Internet sécurisé. Pour plus de renseignements, communiquez avec ce fournisseur.

Examinez la politique de protection des renseignements personnels du marchand

- ▶ Un marchand digne de confiance affichera sa politique de protection des renseignements personnels sur son site Web. Les entreprises canadiennes devraient s'inspirer du *Code type sur la protection des renseignements personnels* de CSA (Association canadienne de normalisation) International en composant le 1 800 463-6727 ou en se rendant au site Web de CSA International (<http://www.csa-international.org>). De nombreux marchands utilisent les renseignements qu'ils recueillent de leurs

clients à d'autres fins, telles que l'élaboration de profils de commercialisation ou la vente de leurs listes de publipostage. Il n'y a rien de mal à cela pour autant que vous ayez donné votre permission au marchand de procéder ainsi. Sachez que si vous acceptez que votre nom soit utilisé par d'autres organismes, vous risquez de recevoir davantage de renseignements à caractère commercial ou de sollicitations par courriel ou par la poste.

Quand faire preuve de prudence

N'oubliez pas, les achats à l'étranger comportent davantage de risques

- ▶ *Assurez-vous que le produit répond aux normes de sécurité canadiennes*

Rappelez-vous qu'un produit acheté à l'étranger ne répond peut-être pas aux normes de sécurité canadiennes. C'est à vous qu'incombe la responsabilité de vérifier la sécurité du produit. Portez une attention particulière aux risques chimiques, mécaniques et électriques ainsi qu'à l'inflammabilité des articles, surtout s'il s'agit de produits de santé ou de produits pour les enfants. Prenez le temps de vous rendre au site Web de CSA International ou à celui de Santé Canada, pour obtenir des renseignements sur les produits (<http://www.hc-sc.gc.ca/ehp/dhm/bsp/consommation.htm>).

- ▶ **Sachez combien d'argent vous êtes prêt à mettre en jeu**

Les détaillants étrangers sont assujettis à des lois et à des systèmes judiciaires différents; les recours peuvent être complexes et coûteux. Avant d'acheter un produit d'un détaillant étranger, demandez-vous combien d'argent vous êtes prêt à mettre en jeu si quelque chose ne va pas.

- ▶ **Vérifiez la garantie et la devise**

Vérifiez les limites imposées aux garanties sur les produits étrangers et la devise dans laquelle le prix est exprimé.

Méfiez-vous du multipostage publicitaire par courriel

- ▶ Si vous avez une adresse de courriel, vous avez probablement déjà fait l'objet d'un « multipostage » — vous avez reçu du courriel commercial non sollicité d'un marchand. Les marchands ne devraient vous expédier du courriel que si vous leur avez permis de le faire à l'occasion d'une transaction antérieure ou en sollicitant plus de renseignements. Si vous recevez du courriel non sollicité, ne répondez pas, et ne demandez même pas d'être retiré de la liste d'envoi. Effacez tout simplement le message. En répondant, vous indiquez à l'expéditeur qu'il a rejoint un client éventuel.

Informez-vous et instruisez vos enfants au sujet de la protection des renseignements personnels

- ▶ Vous avez le droit de dire qui peut et ne peut pas utiliser vos renseignements personnels. Fréquentez des entreprises qui affichent une politique sur la protection des renseignements personnels sur leur site. De plus, si vos enfants naviguent dans Internet, instruisez-les au sujet de l'importance de protéger leurs renseignements personnels.

Méfiez-vous des fraudes

Parce qu'Internet offre un accès rapide à un vaste public, à peu de frais, bien des gens l'utilisent pour faire un coup d'argent aux dépens des personnes qui

ne sont pas sur leurs gardes. Méfiez-vous tout particulièrement de ce qui suit :

- ▶ toute offre qui semble trop belle pour être vraie;
- ▶ tout site qui vous demande d'envoyer des renseignements personnels ou financiers avant de divulguer une offre;
- ▶ des promesses de remise d'un prix de grande valeur en retour d'un achat bon marché;
- ▶ toute offre où l'on exerce des pressions pour vous faire envoyer de l'argent afin de tirer parti d'une offre spéciale;
- ▶ toute offre de prêt où l'on demande d'envoyer de l'argent pour obtenir le prêt;
- ▶ des stratagèmes d'investissement; n'investissez pas sans vérifier soigneusement l'investissement, le produit, le service et l'investisseur.

N'oubliez pas que la fraude dans Internet a une portée internationale. Visitez les sites suivants pour connaître les dernières arnaques au Canada et aux États-Unis :

- Bureau de la concurrence, Industrie Canada, <http://strategis.ic.gc.ca/concurrence>
- Police provinciale de l'Ontario — PhoneBusters, <http://www.phonebusters.com>
- GRC — escroqueries récentes, <http://www.rcmp-grc.gc.ca/html/ecbweb-f.htm>
- Better Business Bureau (États-Unis et Canada), <http://www.bbb.org/alerts/index.html> (en anglais seulement)
- Federal Trade Commission (États-Unis), <http://www.ftc.gov/bcp/menu-internet.htm> (en anglais seulement)
- National Fraud Information Center (États-Unis), <http://www.fraud.org> (en anglais seulement)

Pour de plus amples renseignements sur le commerce électronique et la protection des consommateurs, visitez les sites suivants :

- Association canadienne de fournisseurs Internet, <http://www.caip.ca>
- Association canadienne de marketing, <http://www.the-cma.org>
- Association des banquiers canadiens, <http://www.cba.ca>
- Bureau de la concurrence, <http://strategis.ic.gc.ca/concurrence>
- CSA International, <http://www.csa-international.org>
- Santé Canada, <http://www.hc-sc.gc.ca/francais/produit.htm>

Pour des renseignements sur diverses questions de consommation, visitez le site Web du Bureau de la consommation (<http://strategis.ic.gc.ca/bc>).

Les organismes suivants ont participé au Groupe de travail sur le commerce électronique et les consommateurs :

- Action réseau consommateur
- Alliance des manufacturiers et des exportateurs du Canada
- Association canadienne de la technologie de l'information
- Association canadienne des fournisseurs Internet
- Association canadienne du marketing
- Association des banquiers canadiens
- Association des consommateurs du Canada
- Bureau de la concurrence, Industrie Canada
- Bureau de la consommation, Industrie Canada
- Centre pour la défense de l'intérêt public
- Conseil canadien du commerce de détail
- CSA International
- Fondation des normes de télévision par câble
- Ministère de la Consommation et du Commerce, gouvernement de l'Ontario
- Ministry of Government Services, Consumer Affairs Division, gouvernement de l'Alberta
- Office de la protection du consommateur, gouvernement du Québec
- Option consommateurs

Découpez cette liste de conseils et conservez-la à proximité de votre ordinateur à titre de référence.



Conseils de magasinage dans Internet

- ✓ Renseignez-vous sur le marchand avec qui vous faites affaire.
- ✓ Cherchez des renseignements détaillés sur les produits.
- ✓ Lisez les modalités et conditions du contrat, et imprimez ou sauvegardez-les.
- ✓ Recherchez des certificats ou des sceaux de qualité.
- ✓ Assurez-vous que le marchand dispose d'un mécanisme équitable et clair de traitement des plaintes.
- ✓ Assurez-vous que les modalités d'achat offertes par le marchand vous conviennent et que vous savez comment annuler votre commande.
- ✓ Veillez à ce que le marchand dispose d'un système de transaction sécurisé pour protéger les renseignements financiers.
- ✓ Examinez la politique de protection des renseignements personnels du marchand.
- ✓ N'oubliez pas, les achats à l'étranger comportent davantage de risques.
 - Assurez-vous que le produit répond aux normes de sécurité canadiennes.
 - Sachez combien d'argent vous êtes prêt à mettre en jeu.
 - Vérifiez la garantie et la devise.
- ✓ Méfiez-vous du multipostage publicitaire par courriel.
- ✓ Informez-vous et instruisez vos enfants au sujet de la protection des renseignements personnels.
- ✓ Méfiez-vous des fraudes.

Pour de plus amples renseignements sur le commerce électronique, visitez le site Web du Bureau de la consommation (<http://strategis.ic.gc.ca/bc>).

