



Industrie
Canada

Industry
Canada

Votre

Commerce dans Internet

**Gagner la confiance
des consommateurs**



*Un guide pour la protection
des consommateurs à l'intention
des commerces en direct*

Bureau de la consommation

Canada

Table des matières

Mettre en pratique la protection des consommateurs	4
Page Web type	5
Dire aux consommateurs qui vous êtes	6
Laisser les consommateurs « vérifier la marchandise »	7
Des modalités de commande conviviales	8
Une possibilité d'achat rapide pour les clients réguliers	9
Des modalités et conditions de vente claires	10
Un système de transaction sécurisé	11
Protéger les renseignements personnels des clients	12
Faire agréer votre site Web	13
Réagir aux plaintes de la clientèle	14
Le courriel commercial non sollicité	15
Éduquer vos clients	16
Votre liste de contrôle pour le commerce en direct	17
Renseignements sur les publications	18
Participants au Groupe de travail	19

Votre commerce dans Internet

Gagner la confiance des consommateurs

Les pages qui suivent constituent un guide visant à permettre aux commerces en direct de protéger les consommateurs et de gagner leur confiance.

Les renseignements présentés ici sont fondés sur des principes* formulés par un groupe de représentants d'entreprises, d'associations de consommateurs et de gouvernements du Canada. Ces principes expliquent en détail ce que devraient faire les marchands faisant affaire dans Internet pour assurer une protection suffisante aux consommateurs dans les domaines suivants : diffusion des renseignements, passation des contrats, respect de la vie privée, sécurité des transactions et des renseignements personnels, recours, responsabilité, courriel commercial non sollicité et sensibilisation des consommateurs.

* *Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique — Le cadre canadien.* Vous trouverez à la page 18 du présent guide les renseignements nécessaires pour obtenir cette publication.

Mettre en pratique la protection des consommateurs

Le magasin fictif **Les Vélos de Victor** (voir ci-contre) est un exemple de pratiques commerciales fructueuses qui observent à la lettre les principes de protection des consommateurs. Dans les pages suivantes, vous verrez comment Victor et son personnel ont réussi à afficher tous les renseignements importants à l'intention des consommateurs tout en créant un site intéressant et facile d'utilisation, qui attire les clients. Les renseignements sont présentés dans l'ordre dans lequel un consommateur pourrait les retrouver lorsqu'il envisage de procéder à un achat.

À la fin du guide (page 17), vous trouverez une liste de contrôle à utiliser lors de la conception de votre site, pour vous assurer d'observer les principes.



Bienvenue aux vélos de Victor : Au service des mordus du vélo depuis 1981



Modèles

Accessoires

Commande

Quoi de neuf

Service à la clientèle

Marchés Internet APPROUVÉ

SÉCURITÉ

Soldes hebdomadaires!
Les nouveaux modèles sont arrivés!

- Les derniers vélos hybrides, de route et de montagne pour les professionnels ou les amateurs de tous âges.
- Bicyclettes, pièces et accessoires de première qualité fabriqués par des entreprises de renom.
- Jetez un coup d'œil à notre cadre primé en alliage de titane, fabriqué sur mesure.

Appelez-nous sans frais au Canada
au 1 800 555-1234 ou au (819) 555-1234

Courriel : Renseignements généraux : info@velovictor.ca
Ventes : ventes@velovictor.ca
Télécopieur : (819) 555-6789

Visitez notre magasin au
2235, rue Des Deux Roues, Trois-Rivières (Québec) Z3Z 1X1

[\[Garanties\]](#) [\[Retours\]](#) [\[Protection de la vie privée\]](#) [\[Modalités et conditions\]](#)
[\[Conseils pour la protection de vos renseignements en ligne\]](#)

Dire aux consommateurs qui vous êtes

Affichez bien en vue sur votre page d'accueil le nom de votre entreprise, son identité juridique et son adresse ainsi que des renseignements détaillés sur la façon de communiquer avec elle. Les consommateurs aiment utiliser d'autres méthodes que le courrier électronique pour s'adresser à des entreprises; donc si vous possédez un numéro sans frais, affichez-le. À tout le moins, inscrivez vos numéros de téléphone et de télécopieur ainsi que votre adresse postale.

The screenshot shows a website for 'Les vélos de Victor'. The browser title is 'Bienvenue aux vélos de Victor : Au service des mordus du vélo depuis 1981'. The page features a large logo with a bicycle seat and frame, and the text 'Les vélos de Victor' and 'Au service des mordus du vélo depuis 1981'. There are three bullet points with circular icons: 'Soldes hebdomadaires! Les nouveaux modèles sont arrivés!', 'Les derniers vélos hybrides, de route et de montagne pour les professionnels ou les amateurs de tous âges.', and 'Bicyclettes, pièces et accessoires de première qualité fabriqués par des entreprises de renom.'. Below these is another bullet point: 'Jetez un coup d'œil à notre cadre primé en alliage de titane, fabriqué sur mesure.'. At the bottom, there is a dark blue box with contact information: 'Appelez-nous sans frais au Canada au 1 800 555-1234 ou au (819) 555-1234', 'Courriel : Renseignements généraux : info@velovictor.ca, Ventes : ventes@velovictor.ca, Télécopieur : (819) 555-6789', and 'Visitez notre magasin au 2235, rue Des Deux Roues, Trois-Rivières (Québec) Z3Z 1X1'. At the very bottom, there are links for '[Garanties]', '[Retours]', '[Protection de la vie privée]', '[Modalités et conditions]', and '[Conseils pour la protection de vos renseignements en ligne]'. A 'Modèles' button is visible in the top left, and a 'SÉCURITÉ' icon is in the bottom left.

Laisser les consommateurs « vérifier la marchandise »

Bienvenue aux vélos de Victor : Au service des mordus du vélo depuis 1981

Modèles

Accessoires

Commande

Quoi de neuf

Pour le cycliste de fin de semaine
MODELE REV LH1

Série 100 en aluminium

REV standard

Yoshoyo 3B

Yoshoyo standard

Yoshoyo standard

Yoshoyo standard

Mavrick 300

ABC Rounders

Noir de jais, bleu marine, vert pomme

Petit, moyen, grand
(cliquez sur la taille pour obtenir les dimensions du cadre)

Commander

Retour

Cadres

Fourches

Manettes de dérailleur

Dérailleurs

Pédaliers

Freins

Jantes

Pneus

Couleurs

Tailles

Accessoires

Service à la clientèle

Courriel : Renseignements généraux : info@velovictor.ca
Ventes : ventes@velovictor.ca
Télécopieur : (619) 555-6789

Visitez notre magasin au
2235, rue Des Deux Roues, Trois-Rivières (Québec) Z3Z 1X1

[\[Garanties\]](#) [\[Retours\]](#) [\[Protection de la vie privée\]](#) [\[Modalités et conditions\]](#)
[\[Conseils pour la protection de vos renseignements en ligne\]](#)

SÉCURITÉ

Les consommateurs ne peuvent inspecter vos produits dans Internet : présentez-leur donc le plus de détails possible au sujet de vos produits et services (y compris les consignes de sécurité et les instructions d'entretien pertinentes). Utilisez des termes clairs et simples; soyez précis et franc.

Des modalités de commande conviviales

The image shows two overlapping screenshots from a website. The background screenshot displays a navigation menu with three buttons: 'Modèles', 'Accessoires', and 'Commande'. The 'Commande' button is highlighted with a blue border and a yellow arrow pointing to it. The foreground screenshot is a 'Formulaire de commande' (Order Form) for 'Les vélos Victor'. It includes a header with the company name and a 'Bienvenue aux vélos de Victor : Au service des mordus du vélo depuis 1981' message. Below the header, there is a 'Terminer la commande' button and a 'Votre numéro de compte' field with the value '89676543'. A radio button is selected for 'Si vous êtes un nouveau client, entrez votre nom et votre adresse postale.' The form contains several input fields: 'Nom' (Maxime Total), 'Adresse' (12345, 4e Quartier), 'Ville' (Duponville) and 'Province' (Québec), 'Pays' (Canada) and 'Géolocalisation' (WIW IW1), 'Téléphone' (999) 555-1212 and 'Télécopieur', and 'Courriel' (maxime.total@victor.com). Below the form is a table with columns for 'Code du produit', 'Quantité', 'Description du produit', and 'Prix'. At the bottom of the form, there is a note: 'Une fois tous les articles énumérés, cliquez sur Terminer. Vous verrez s'afficher l'écran de confirmation, où vous pourrez vérifier votre commande de nouveau avant de nous la envoyer.' and two buttons: 'Annuler' and 'Terminer'.

Offrez aux clients des modalités d'achat claires, par étapes.

Par exemple, aménagez une page distincte sur votre site pour un formulaire de commande ou un « panier » où il sera possible pour les consommateurs d'ajouter les articles qu'ils comptent acheter et de choisir le mode de paiement. Une fois cette liste dressée, ils pourront cliquer sur « Terminer » pour confirmer leur commande. Si vous n'offrez pas de modalités d'achat par étapes, vous devriez prévoir une période de « réflexion » au cours de laquelle les clients pourront changer d'idée. Si vous voulez offrir à vos clients réguliers des modalités d'achat plus rapides, consultez la page suivante.

Indiquez le plein prix des articles, les modalités et conditions (voir page 10 pour plus de détails à ce sujet), et les méthodes de paiement. Les clients devraient pouvoir imprimer une copie de la transaction pour leurs dossiers.

En outre, s'il y a une période d'attente entre l'achat et la livraison, vous devriez songer à afficher les modalités et conditions de vente, les coordonnées du service à la clientèle, les modalités de paiement, et les consignes de sécurité et d'entretien au moment de la livraison.

Une possibilité d'achat rapide pour les clients réguliers

The image shows a screenshot of a website interface. On the left, there is a vertical menu with four buttons: 'Modèles', 'Accessoires', 'Commande', and 'Quoi de neuf'. The 'Commande' button is highlighted with a blue border and a white arrow pointing to the 'ACHAT RAPIDE' form on the right. The form is titled 'ACHAT RAPIDE' and contains the following text: 'Si vous êtes un client régulier, utilisez cette option pratique.' Below this text are three input fields: 'N° de compte', 'Mot de passe', and 'N° de l'article'. At the bottom of the form are two buttons: 'ANNULER' and 'TERMINER'. The background of the website is light blue and features a logo of a bicycle wheel and the text 'Au service de...'.

Il se peut que les clients réguliers qui ont déjà ouvert un compte et choisi un mot de passe souhaitent commander vos produits plus facilement. Un écran d'achat rapide offre à ces clients une méthode claire et simple de faire leurs achats; il faut toutefois prévoir une façon évidente de modifier ou d'annuler une commande dans un délai raisonnable suivant l'achat. Cette option rend votre système de transaction sécuritaire (voir page 11) et votre politique de protection des renseignements personnels (voir page 12) encore plus importants pour vos clients.

Des modalités et conditions de vente claires

Les consommateurs doivent connaître toutes les modalités et conditions qui s'appliquent à leur achat :

- le plein prix et la devise qui a servi à le calculer;
- les frais d'expédition;
- les taxes;
- les droits de douane et les frais du courtier en douane;
- tous les autres frais qui seront ajoutés au plein prix;
- les modalités de livraison;
- le territoire où le produit est vendu ou peut être livré;
- les modalités d'annulation, de retour et d'échange, les garanties, le cas échéant, et tous les frais connexes.

Inscrivez toutes les modalités et conditions dans un endroit facile à repérer sur votre site. Permettez également aux consommateurs d'imprimer une copie des modalités et conditions pour leurs dossiers lorsqu'ils effectuent leur achat.

Bienvenue aux vélos de Victor : Au service des mordus du vélo depuis 1981

Modèles
Accessoires

Modalités et conditions d.o.c. vente

Tous les prix sont en dollars canadiens.

Frais d'expédition de bicyclettes assemblées (SCAN)

NOUVELLE-ÉCOSSE, NOUVEAU-BRUNSWICK, ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD et TERRE-NEUVE	90 \$
ONTARIO, QUÉBEC, MANITOBA, SASKATCHEWAN, ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, YUKON, TERRITOIRES DU NORD-OUEST et NUNAVUT	50 \$
EXTÉRIEUR DU CANADA	100 \$

- Frais d'expédition de pièces et accessoires : 10 \$CAN
- Les résidents du Québec doivent payer la TFG de 7,5 % et le TPS de 7 %. Les résidents de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve doivent payer la TFG de 15 %. Les autres résidents du Canada doivent acquitter la TPS de 7 %.
- Nous expédions les commandes par Fedex Express. Un courtier en douane communiqué avec les clients étrangers pour organiser le paiement des droits de douane à la livraison.
- Veuillez prévoir 5 jours ouvrables pour les pièces et accessoires, 10 jours pour la livraison de bicyclettes complètes et 30 jours pour les bicyclettes fabriquées sur mesure.
- Imprimez une copie de cet énoncé pour vos dossiers.

Appellez-nous sans frais au Canada au 1 800 555-1234 ou au (819) 555-1234

Écrivez-nous par courriel : Renseignements généraux : info@velovictor.ca
Ventes : ventes@velovictor.ca
Télécopieur : (819) 555-6789

Visitez notre magasin au 1000 rue Des Deux Roues, Trois Rivières (Québec) J3Z 1X1

[Retours] [Protection de la vie privée] [Modalités et conditions]

Conseils pour la protection de vos renseignements personnels

Un système de transaction sécurisé

Soyez franc au sujet de votre système de transaction et du niveau de sécurité des renseignements financiers de vos clients. Indiquez qui assure la sécurité de votre système et comment il fonctionne. Si votre fournisseur de service de sécurité possède un site Web, affichez un lien à ce site.

The screenshot shows a web browser window with the title "Bienvenue aux vélos de Victor : Au service des mordus du vélo depuis 1981". The main content area features the Victor logo and several bullet points: "Seules hebdomadaires!", "nouveaux modèles sont arrivés!", "Les derniers vélos hybrides, de route et de montagne pour les professionnels ou les amateurs de tous âges.", "Bicyclettes, pièces et accessoires de première qualité fabriqués par des entreprises de renom.", and "Jetez un coup d'œil à notre cadre primé en alliage de titane, fabriqué sur mesure." Below this is contact information: "Appelez-nous sans frais au Canada au 1 800 555-1234 ou au (819) 555-1234", "Courriel : Renseignements généraux : info@velovictor.ca", "Ventes : ventes@velovictor.ca", "Télécopieur : (819) 555-6789", and "Visitez notre magasin au 2235, rue Des Deux Roues, Trois-Rivières (Québec) Z3Z 1X1". At the bottom are links for "[Garanties]", "[Retours]", "[Protection de la vie privée]", "[Modalités et conditions]", and "[Conseils pour la protection de vos renseignements en ligne]". On the left side, there is a navigation menu with "Modèles" and "Accessoires" buttons. Below the menu is a circular seal with a lock icon and the text "Approved". At the bottom left, there is a button with a lock icon and the word "SÉCURITÉ".

Protéger les renseignements personnels des clients

Protégez les renseignements personnels de vos clients en élaborant une politique sur la protection de la vie privée et affichez celle-ci sur votre site. Le meilleur exemple d'une telle politique est le *Code type sur la protection des renseignements personnels* de CSA (Association canadienne de normalisation) International (<http://www.csa-international.org> ou **1 800 463-6727**). Il existe d'autres exemples de tels codes dans le secteur privé, tels que le *Code de protection de la vie privée* de l'Association canadienne des fournisseurs Internet (<http://www.caip.ca/privacy>) et le *Code de déontologie et les normes de pratique* de l'Association canadienne du marketing (<http://www.the-cma.org>).

Si vous prévoyez utiliser certains des renseignements personnels que vous communiquez vos clients, par exemple en vendant votre liste de publipostage, obtenez tout d'abord leur consentement.

Bienvenue aux vélos de Victor : Au service des mordus du vélo depuis 1981

CONFIDENTIALITÉ des renseignements personnels

1. Pour mieux servir notre clientèle, nous consignons vos achats dans nos dossiers afin de vous aviser de nos soldes.
2. Nous ne vendons pas les renseignements personnels à d'autres entreprises. Si nous décidons de le faire à l'avenir, nous l'annoncerons et demanderons votre permission.

Jetez un coup d'œil à notre cadre primé en alliage de titane, fabriqué sur mesure.

Appelez-nous sans frais au Canada au 1 800 555-1234 ou au (819) 555-1234

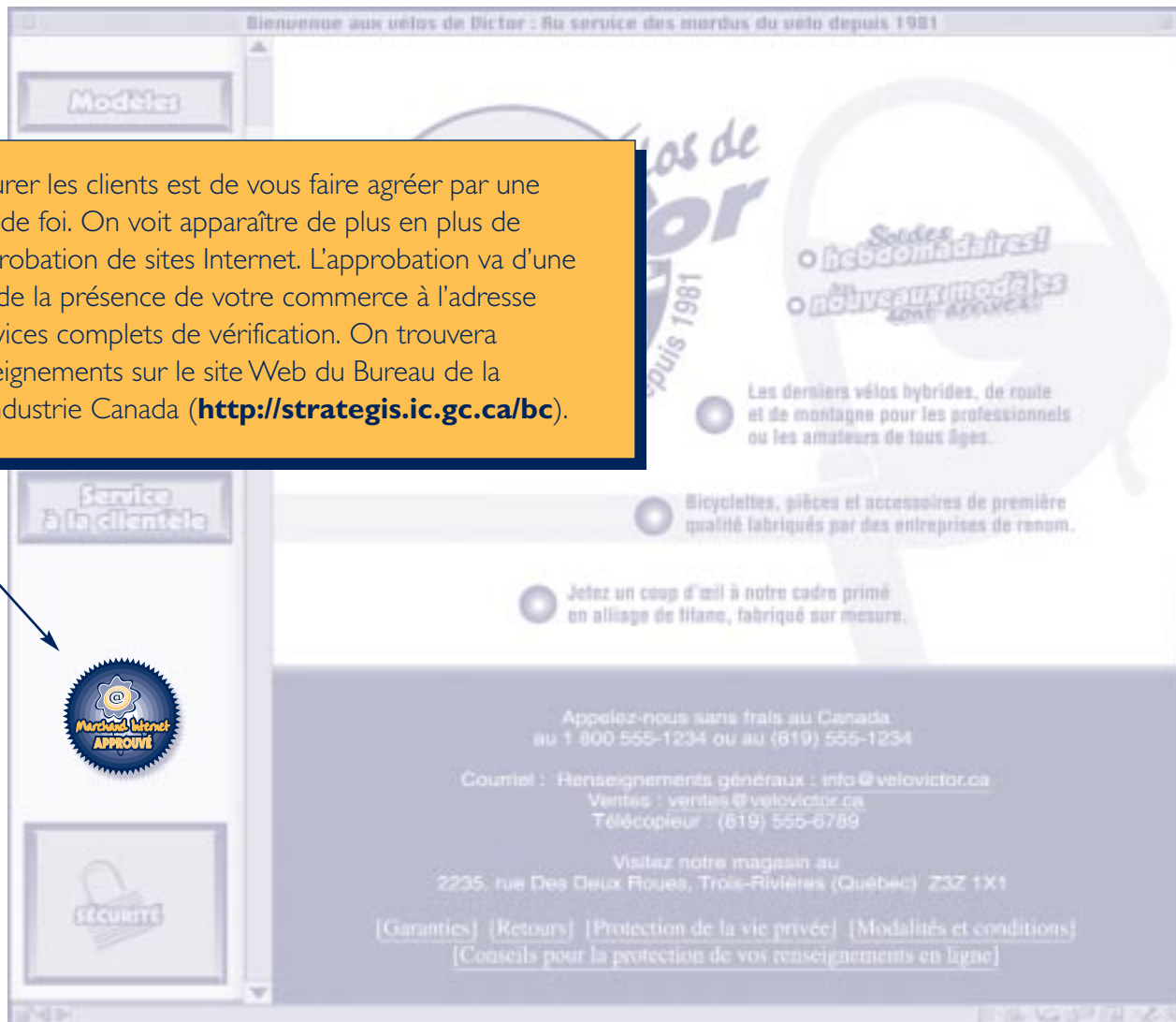
Courriel : Renseignements généraux : info@velovictor.ca
Ventes : ventes@velovictor.ca
Télécopieur : (819) 555-6789

Visitez notre magasin au
2235, rue Des Deux Roues, Trois-Rivières (Québec) Z3Z 1X1

[\[Protection de la vie privée\]](#)

Faire agréer votre site Web

Une façon de rassurer les clients est de vous faire agréer par une tierce partie digne de foi. On voit apparaître de plus en plus de programmes d'approbation de sites Internet. L'approbation va d'une simple vérification de la présence de votre commerce à l'adresse indiquée à des services complets de vérification. On trouvera davantage de renseignements sur le site Web du Bureau de la consommation d'Industrie Canada (<http://strategis.ic.gc.ca/bc>).



Réagir aux plaintes de la clientèle



Bienvenue aux vélos de Victor : Au service des mordus du vélo depuis 1981

Modèles

Accessoires

Commande

Quoi de neuf

Service à la clientèle

Les vélos de Victor
Au service des mordus du vélo depuis 1981

Seules les commandes hebdomadaires!
nouveaux modèles sont arrivés!

Les derniers vélos hybrides, de route et de montagne pour les professionnels ou les amateurs de tous âges.

Bicyclettes, pièces et accessoires de première qualité fabriqués par des entreprises de renom.

Jetez un coup d'œil à notre cadre primé en alliage de titane, fabriqué sur mesure.

Appelez-nous sans frais au Canada : 1 800 555-1234 ou au (819) 555-1234

Renseignements généraux : info@velovictor.ca
Ventes : ventes@velovictor.ca
Télécopieur : (819) 555-6789

Visitez notre magasin au 1000 des Deux Roues, Trois-Rivières (Québec) Z3Z 1X1

[Protection de la vie privée](#) | [Modalités et conditions](#)
[la protection de vos renseignements en ligne](#)

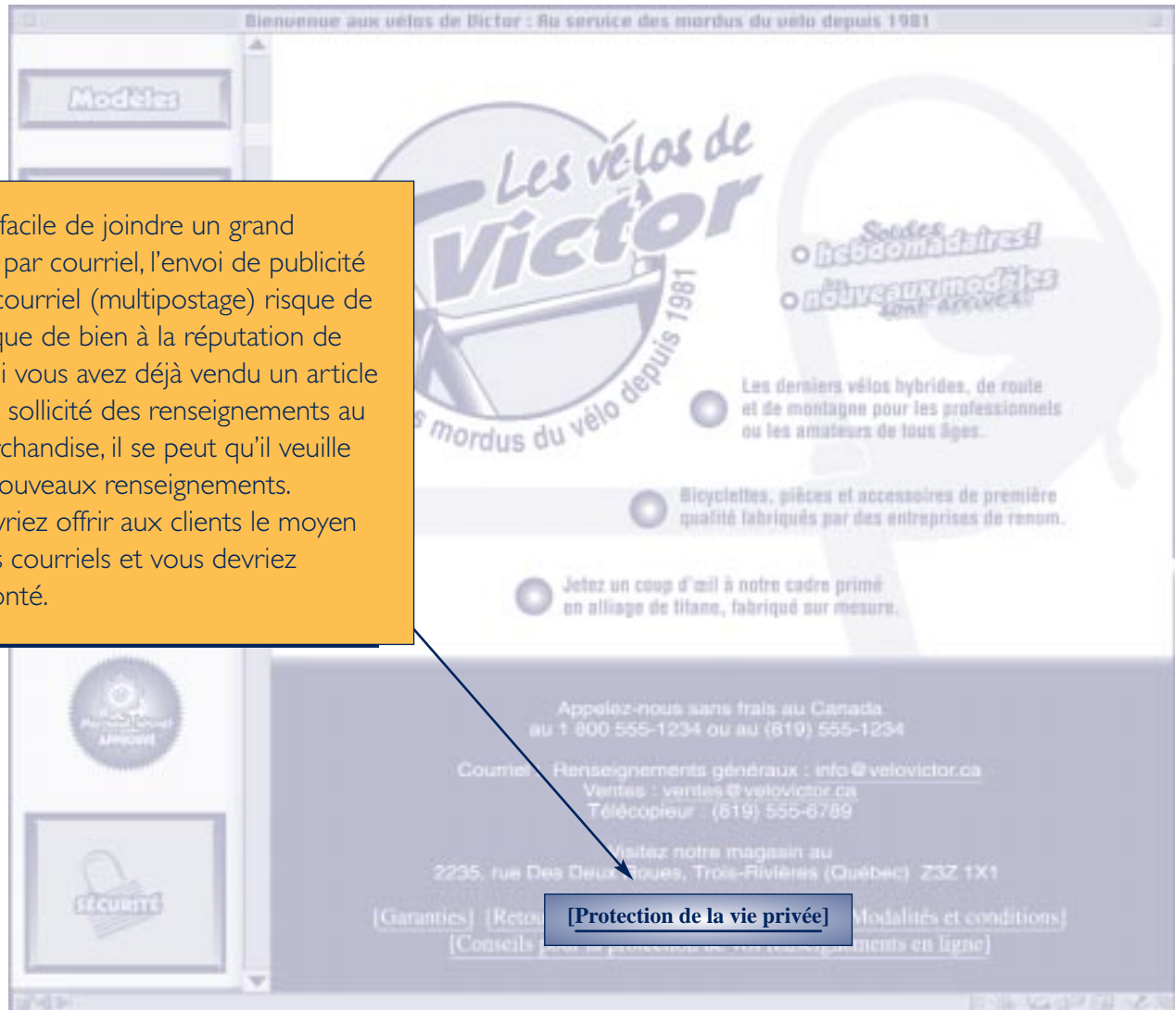
Vous pouvez aussi rassurer davantage les consommateurs en leur offrant un mécanisme simple et efficace de traitement des plaintes et des demandes de renseignements.

Si vous vendez des articles coûteux, songez à faire appel à un service indépendant de règlement des plaintes, tel que celui offert par un médiateur ou un arbitre.

Il peut arriver des erreurs à l'achat d'un produit; si vous facturez un client par mégarde, annulez la transaction sans frais.

Le courriel commercial non sollicité

Bien qu'il soit très facile de joindre un grand nombre de clients par courriel, l'envoi de publicité non sollicitée par courriel (multipostage) risque de faire plus de tort que de bien à la réputation de votre entreprise. Si vous avez déjà vendu un article à un client ou s'il a sollicité des renseignements au sujet de votre marchandise, il se peut qu'il veuille bien recevoir de nouveaux renseignements. Toutefois, vous devriez offrir aux clients le moyen de refuser d'autres courriels et vous devriez respecter leur volonté.



Éduquer vos clients

Utilisez votre site pour aider les consommateurs à acheter en toute sécurité dans Internet. Prodiguez des conseils sur ce qu'il faut savoir avant d'acheter en direct. Vous pouvez aussi afficher un lien au site Web du Bureau de la consommation (<http://strategis.ic.gc.ca/bc>), où les clients trouveront d'autres conseils.

The screenshot shows a website for 'Les vélos de Victor'. The browser title is 'Bienvenue aux vélos de Victor : Au service des mordus du vélo depuis 1981'. The page features a large logo with a bicycle wheel and the text 'Les vélos de Victor' and 'Au service des mordus du vélo depuis 1981'. There are several bullet points: 'Seules hebdomadaires!', 'nouveaux modèles sont arrivés!', 'Les derniers vélos hybrides, de route et de montagne pour les professionnels ou les amateurs de tous âges.', 'Bicyclettes, pièces et accessoires de première qualité fabriqués par des entreprises de renom.', and 'Jetez un coup d'œil à notre cadre primé en alliage de titane, fabriqué sur mesure.' The footer includes contact information: 'Appeliez-nous sans frais au Canada au 1 800 555-1234 ou au (819) 555-1234', 'Courriel : Renseignements généraux : info@velovictor.ca, Ventas : ventas@velovictor.ca, Télécopieur : (819) 555-6789', and 'Visitez notre magasin au 2235 rue Des Deux Roues, Trois-Rivières (Québec) Z3Z 1X1'. There are also links for 'Garanties', 'Retours', 'Protection de la vie privée', and 'Modalités et conditions'. A sidebar on the left has a 'Modèles' button and a 'SÉCURITÉ' icon. An arrow points from the text box to a blue box containing the text '[Conseils pour la protection de vos renseignements en ligne]'.

[Conseils pour la protection de vos renseignements en ligne]

Votre liste de contrôle pour le commerce en direct

Lorsque vous concevez votre site Web ou que vous améliorez un site existant, intégrez chacun des éléments suivants pour mettre le client tout à fait en confiance :

- nom complet de l'entreprise;
- adresse postale;
- adresse de tout point de vente au détail;
- numéros de téléphone et de télécopieur (indiquer si ces numéros ont une fonction particulière, telle que les renseignements généraux ou les ventes);
- adresse de courriel (indiquer si cette adresse a une fonction particulière);
- renseignements détaillés sur les produits, y compris les tailles, les dimensions, les couleurs, les matériaux, les numéros de modèle et les utilisations;
- modalités de vente conviviales;
- liste détaillée des modalités et conditions de vente que peuvent imprimer les clients;
- système de transaction sécurisé et renseignements à ce sujet;
- politique sur la protection des renseignements personnels, y compris une section où les clients peuvent vous donner la permission, ou non, d'utiliser leurs renseignements personnels à des fins sans rapport avec la transaction;
- le cas échéant, des renseignements sur l'agrément par une tierce partie;
- section du service à la clientèle où l'on trouvera vos garanties, votre politique de retour, et les modalités en place pour répondre aux questions et traiter les plaintes et les problèmes.



Renseignements sur les publications

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 au :

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 des Principes et des conseils à l'intention des consommateurs, sur le Web (<http://strategis.ic.gc.ca/bc>).

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

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.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada
(Industrie Canada) 1999
N° de catalogue C2-419/1999
ISBN 0-662-64129-9
52647B



Contient 20 p. 100
de matières
recyclées

Participants au Groupe de travail

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