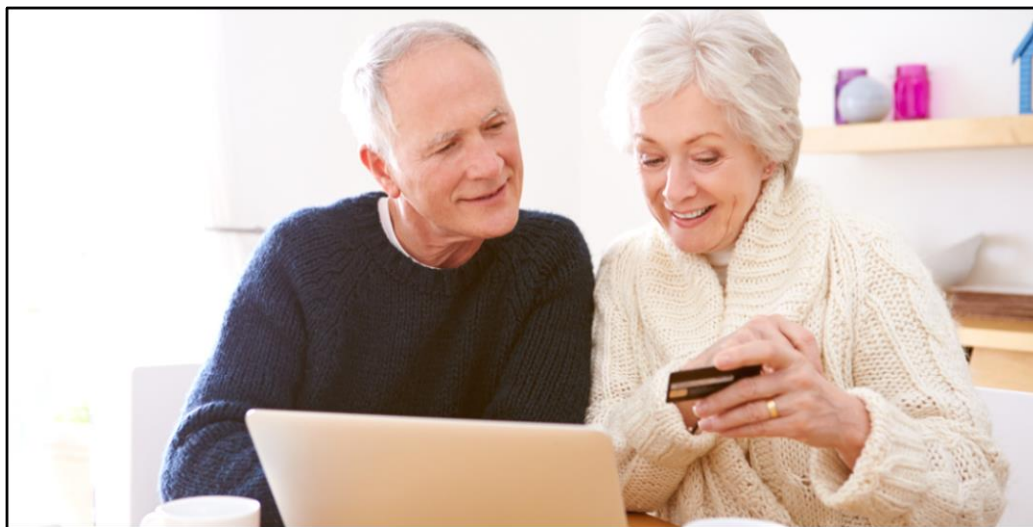


Magasinage en ligne : Quels sont mes recours?



Monkey Business Images/Shutterstock.com

Pour des questions d'efficacité, d'économie de temps et d'argent, vous faites vos achats sur Internet tout en profitant du confort de votre maison. Vous découvrez une vente incroyable en surfant le web et vous vous gâtez. Mais finalement l'article acheté ne vous convient pas, ou fait défaut. Pouvez-vous le retourner?

Est-ce que je peux annuler ma commande ou changer d'idée?

Lorsque vous faites des achats en ligne, vous avez jusqu'à **sept jours** pour annuler votre contrat, si la facture que vous avez reçue n'inclut pas toutes les informations requises ou si vous n'avez pas eu l'opportunité d'accepter ou de refuser le contrat.

Vous achetez sur Internet, que pouvez-vous faire pour vous protéger?

Vous ne devriez pas divulguer des renseignements personnels comme votre numéro de compte de banque, d'assurance sociale, etc.

Quels sont mes recours contre un commerçant?

Si vous pensez que vos droits ont été violés parce qu'un commerçant vous a menti sur la qualité d'un produit, vous a dit que le produit était neuf alors qu'il ne l'était pas ou encore si vous pensez qu'il a profité de l'une de vos faiblesses, vous pouvez vous adresser directement au commerçant afin d'obtenir une résolution de votre conflit.

Cartes cadeaux

Il est interdit d'exiger des frais d'utilisation pour une carte-cadeau. Par contre, les centres commerciaux peuvent facturer jusqu'à 1,50 \$ de frais d'activation.

Obligations du commerçant

Lorsque la valeur de vos achats est de plus de 50 \$, le commerçant doit vous remettre une facture écrite.

Que faire si je n'arrive pas à contacter le commerçant?

Si une communication avec le commerçant s'avère impossible, vous pouvez lui envoyer une lettre formelle pour lui faire part de votre plainte. De plus, vous pouvez vous adresser au Ministère des Services gouvernementaux et Services aux consommateurs, à la direction de la protection du consommateur, afin d'y déposer une plainte formelle.

Ai-je le droit d'être remboursé ou d'échanger ce que j'ai acheté sur Internet?

Cela va dépendre du commerçant. La *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario n'oblige pas les commerçants à vous rembourser ou à accepter un échange. Il est donc important de lire attentivement les conditions du commerçant avant d'acheter en ligne.

Est-ce que je suis protégé par la loi sur la protection du consommateur si j'achète des produits d'un commerçant qui n'est pas en Ontario?

La *Loi sur la protection du consommateur* de l'Ontario protège les consommateurs de cette province, peu importe où est situé le commerçant.

Par contre, il pourrait être difficile d'imposer cette loi à un commerçant qui n'a pas de bureau au Canada. Par exemple si le commerçant de la Chine qui vous a vendu un étui de téléphone cellulaire ne vous l'envoie pas, il pourrait être difficile de le retrouver pour le poursuivre ou faire une plainte contre lui.

Consultez l'article complet sur **CliquezJustice.ca** :

www.cliquezjustice.ca/information-juridique/magasinage-en-ligne

Aussi, sur le même sujet :

www.cliquezjustice.ca/information-juridique/protection-des-consommateurs

www.cliquezjustice.ca/information-juridique/porter-plainte-contre-un-commerçant

IMPORTANT

CliquezJustice.ca fournit de l'information juridique générale et non des avis ou conseils juridiques. Il est conseillé de consulter un avocat afin de connaître les règles qui s'appliquent à votre situation particulière.