

Les ACHATS EN LIGNE



Nos astuces pour magasiner sans se faire avoir

Faites vos recherches! Il est primordial de faire quelques recherches de base concernant le commerçant. Consultez leurs réseaux sociaux et lisez les avis des consommateurs s'il y a lieu. Une recherche Google peut aussi vous indiquer si l'entreprise a fait les manchettes en raison de ses pratiques commerciales douteuses.



Vérifiez la rubrique « Se renseigner sur un commerçant » du site de l'Office de la protection du consommateur si le marchand exerce au Québec. Vous pourrez savoir s'il a fait l'objet d'infractions ou de mises en demeure.

Assurez-vous de trouver les coordonnées du commerçant (adresse civique, numéro de téléphone, adresse courriel). S'il semble injoignable, aller vers un autre marchand pourrait vous éviter bien des ennuis.



Renseignez-vous sur la politique d'échange et de remboursement du commerçant.

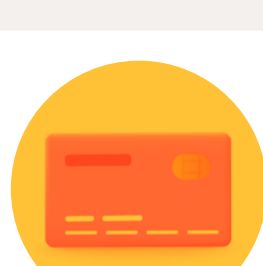
Saviez-vous que les marchands n'ont aucune obligation de vous accommoder si vous avez simplement changé d'idée concernant votre achat? Prenez connaissance de leurs politiques avant de passer à l'action!

Faites attention aux promotions de type « essai gratuit ». Certaines compagnies souhaitent attirer de nouveaux clients en proposant aux consommateurs d'essayer leurs produits ou services sans frais ou à prix réduit. Si vous devez entrer votre numéro de carte de crédit pour vous en prévaloir, il s'agit probablement d'un contrat de type *opt-out*, ce qui signifie que le produit vous sera ensuite facturé au prix régulier, à moins de vous désabonner. [Tout savoir sur l'opt-out.](#)



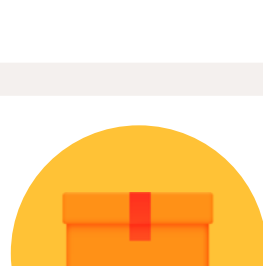
Prenez garde au dropshipping. Il s'agit d'un système d'achat dans lequel le consommateur passe sa commande sur le site d'un revendeur, ce dernier vendant les produits beaucoup plus chers que ce qu'on trouverait sur les sites officiels. Pour vous assurer d'acheter au bon endroit, comparez les prix!

Payez vos achats avec votre carte de crédit. Lorsque c'est le cas, la loi vous donne la possibilité de vous adresser à l'émetteur de votre carte pour obtenir le remboursement de votre achat dans le cas où le bien ne vous a pas été livré et que vous n'arrivez pas à joindre le commerçant ou à obtenir satisfaction avec lui. C'est ce qu'on appelle la rétrofacturation. [Tout savoir sur la rétrofacturation.](#)



Si vous faites affaire avec un commerçant étranger, **assurez-vous de bien comprendre les prix** (la devise dans laquelle le montant est indiqué et le taux de change à prévoir ainsi que les frais de douanes, s'il y a lieu).

Renseignez-vous sur vos droits en cas de vol de colis. Saviez-vous qu'il est de la responsabilité du commerçant de vous livrer le colis? S'il a décidé de le laisser devant votre porte, il est responsable en cas de vol. [Apprenez comment faire valoir vos droits.](#)



 **OPTION consommateurs**

Avec la participation financière de :

Justice

Québec 