

Pas une semaine ne se passe sans que votre courrier ou votre courriel ne recèle quantité d'offres d'achat de produits de toutes sortes : menus articles, petits électroménagers, vêtements, collection de livres ou de disques, abonnement à divers magazines, etc. Peut-être avez-vous déjà remarqué que certaines offres attirent davantage votre attention que d'autres. Il s'agit généralement de celles faites au moyen d'une lettre ou d'un courriel personnalisé où on vous annonce que vous avez gagné un prix, que votre nom est inscrit à une loterie ou encore que vous allez bénéficier d'un rabais important si vous répondez rapidement à la proposition d'achat ou d'abonnement.

Une formule éprouvée

Ce n'est pas par hasard que les entreprises de vente utilisent de plus en plus les promotions de toutes sortes pour attirer la clientèle. Ces compagnies savent qu'il s'agit d'une formule qui fonctionne très bien.

Même si les offres varient d'une compagnie à une autre, on y retrouve presque toujours les mêmes astuces :

- un envoi comportant parfois la ou les mentions « personnel », « confidentiel », « urgent » ou autres, adressée à votre attention ;
- l'utilisation d'un spécimen de chèque, d'un billet de loterie ou d'une réponse au moyen de collants sous forme de timbres ou autres ;
- l'abondance de textes où sont décrits les cadeaux ou les primes offertes, les conditions du concours, la description détaillée des objets offerts en vente, les clauses diverses (annulation, frais, politique de remboursement, etc.).

Cette technique de sollicitation peut vous laisser croire que vous bénéficiez d'un statut privilégié et vous amener à considérer l'achat du produit afin de pouvoir profiter du cadeau ou du rabais promis.

Pensez-y bien !

La prochaine fois que vous trouverez dans votre courrier ou votre courriel des offres du genre, avant de décider quoi que ce soit, accordez-vous quelques minutes de réflexion :

- avant tout, prenez le temps de lire toute la documentation, surtout ce qui est écrit en petits caractères ;
- si la remise des prix est conditionnelle à l'achat de produits, vérifiez dans quelle mesure ceux-ci vous sont réellement nécessaires ;
- si oui, comparez les prix auxquels ces produits sont vendus dans la plupart des grands magasins en calculant dans le prix les frais de poste et de manutention de même que la possibilité de frais de retour ;
- dans l'impossibilité de le faire, ne commandez que des objets de faible valeur afin de vérifier si la qualité est celle attendue ;
- n'oubliez pas de prendre connaissance des clauses relatives aux échanges et aux remboursements ;
- assurez-vous que le nom et l'adresse du commerçant apparaissent en toutes lettres (une case postale n'est pas une adresse complète) ;
- dans le cas où le commerçant exploite son commerce ailleurs qu'au Québec, il est beaucoup plus difficile de faire valoir vos droits. Cependant, si vous avez réglé votre achat au moyen d'une carte de crédit, vous pouvez demander la rétrofacturation de votre achat à l'émetteur de la carte de crédit avec laquelle vous l'avez payé, c'est-à-dire créditer le montant de votre achat sur votre compte de carte de crédit ;

- prenez en considération le fait que les délais pour obtenir la marchandise et le remboursement sont parfois fort longs et qu'il peut être compliqué d'obtenir satisfaction lorsque des problèmes surgissent après l'achat ;
- dans le cas d'un abonnement, accordez beaucoup d'importance à toutes les clauses du contrat : durée, nombre d'achats requis, possibilité d'annulation, etc.

Si le mal est déjà fait

Peut-être êtes-vous de celles et ceux que l'une ou l'autre de ces promotions a séduits. Les mirobolants cadeaux se sont avérés des objets sans valeur ou ne vous ont pas encore été remis ; les disques et les livres envoyés ne correspondent pas à vos goûts, ou arrivent à une fréquence trop rapprochée, etc. Quels sont alors vos recours ?

Vous désirez savoir si les conditions du concours ont été respectées ?

Visitez le site Web de la [Régie des alcools, des courses et des jeux](#) du Québec.

Vous n'êtes pas satisfait de la marchandise reçue ?

Lorsqu'elle a été payée par carte de crédit :

Si le commerçant n'a pas respecté ses obligations et qu'il ne vous a pas remboursé dans les 15 jours suivant l'envoi de l'avis d'annulation, vous pouvez demander la rétrofacturation du montant de votre achat à l'émetteur de la carte de crédit que vous avez utilisée pour effectuer la transaction.

Lorsqu'elle a été payée autrement :

Retournez la marchandise par courrier recommandé et gardez précieusement le reçu en preuve. Cependant les commerçants qui n'offrent pas de politique de remboursement ne sont pas obligés de reprendre la marchandise sauf si celle-ci est défectueuse ou ne répond pas à l'usage auquel elle est destinée.

Vous souhaitez mettre fin à un abonnement ?

Faites parvenir sans tarder une lettre, de préférence par courrier recommandé, à la compagnie indiquant votre intention de mettre fin à l'abonnement (indiquez votre numéro d'abonné ou de membre). Ce n'est pas suffisant de dire que vous ne voulez plus recevoir de livres ou de disques.

Les livres ou les disques envoyés pour examen ne vous conviennent pas ?

Retournez-les le plus tôt possible, préférablement par courrier recommandé.

Vous désirez faire rayer votre nom des diverses listes d'envoi ?

L'Association canadienne de marketing direct offre un [Service d'interruption de sollicitation](#).

Vous désirez faire rayer votre numéro de téléphone, de cellulaire et de télécopieur des listes d'appels des télévendeurs ?

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) propose aux consommateurs d'utiliser la [Liste nationale de numéros de télécommunication exclus](#) (LNTTE) et d'y inscrire les numéros pour lesquels ils ne souhaitent plus recevoir d'appels des télévendeurs. Ceux-ci auront l'obligation de s'assurer de retirer ces numéros de leurs listes d'appels. Les télévendeurs qui sollicitent des fonds pour des organismes de charité ainsi que les candidats et les partis politiques sont exemptés par la loi de cette obligation.