

Corrigé

Des échantillons « gratuits » qui coûtent cher

CONSIGNE

À l'aide du texte [Des échantillons « gratuits » qui coûtent cher](#) et des pages vers lesquelles il mène, répondez aux questions suivantes.

- 1. Avant qu'Antoine confirme son achat en ligne de produits pour sportifs, quels renseignements le commerçant devait-il lui fournir?

Réponse :

Nom, adresse, numéro de téléphone et, s'il y a lieu, numéro de télécopieur et adresse électronique de l'entreprise; description détaillée des produits; prix des produits, frais connexes et taxes applicables; coût total de l'achat; modalités de paiement; mode de livraison et nom du transporteur; conditions d'annulation, de retour, d'échange ou de remboursement; fréquence des livraisons des produits s'il y a lieu; coût total de l'engagement pris; etc.

- 2. Après l'achat d'Antoine, de quel délai le commerçant disposait-il pour lui faire parvenir un contrat écrit?

- Le commerçant n'avait pas à lui envoyer de contrat, à moins qu'il en ait fait la demande.
- Aucun délai, le commerçant doit envoyer le contrat immédiatement après l'achat.
- 7 jours.
- 15 jours.
- 30 jours.

Explication :

Le commerçant doit transmettre au consommateur un contrat écrit dans les 15 jours suivant l'achat. Il peut le transmettre par courriel.

➤ **3. Antoine souhaite annuler l'achat qu'il a fait par Internet. Comme le commerçant ne lui avait pas indiqué clairement qu'il devrait payer des produits chaque mois, Antoine pourrait, à certaines conditions, annuler son achat et être remboursé. Dans son cas, de combien de temps dispose-t-il pour annuler son achat?**

- 7 jours suivant la réception de l'exemplaire du contrat.
- 7 jours suivant la réception de l'état de compte de sa carte de crédit.
- 30 jours suivant l'achat.
- Il peut annuler son achat en tout temps avant de recevoir le bien ou le service.

Explication :

Le commerçant doit divulguer, avant l'achat, les renseignements de la manière prévue à la loi. L'information concernant les frais d'expédition, et la livraison mensuelle de produits par la suite, aurait dû être présentée de façon claire et compréhensible, en plus d'être portée expressément à la connaissance du consommateur. Cela signifie que ces renseignements n'auraient pas dû être noyés parmi une multitude d'informations dans un contrat de 15 pages. Selon le tableau précisant les conditions à respecter pour annuler un achat fait par Internet, Antoine dispose d'un délai de 7 jours suivant la réception de l'état de compte de sa carte de crédit pour annuler son achat.

➤ **4. Comme Antoine, tu souhaites annuler un achat fait par Internet pour lequel le commerçant n'a pas respecté ses obligations. Quelles étapes devrais-tu suivre?**

Réponse :

- 1) *Tenter de négocier avec le commerçant pour m'entendre avec lui (c'est ce que le père d'Antoine a essayé de faire);*
- 2) *S'il n'y a pas d'entente possible, transmettre rapidement au commerçant un avis d'annulation verbal ou écrit (à condition de respecter les délais prévus);*
- 3) *Retourner le bien dans l'état dans lequel je l'ai reçu, dans les 15 jours suivant la transmission de l'avis ou dans les 15 jours suivant la livraison du bien si celle-ci a été faite après l'annulation de l'achat.*

➤ **5. Si tu respectes les conditions d'annulation d'un achat fait par Internet, à quel moment cette annulation entrera-t-elle en vigueur?**

Réponse :

À la date à laquelle je transmettrai l'avis d'annulation au commerçant.

➤ **6. Après la transmission de l’avis d’annulation, de combien de jours le commerçant dispose-t-il pour te rembourser?**

- 7 jours.
- 15 jours.
- 30 jours.

➤ **7. Qui paiera les frais d’expédition pour le retour de la marchandise?**

Réponse :

Le commerçant doit assumer les frais raisonnables pour le retour de la marchandise.

➤ **8. Qu’est-ce qu’une demande de rétrofacturation?**

Réponse :

C’est une demande de remboursement effectuée par le consommateur auprès de son émetteur de carte de crédit lorsque le commerçant ne respecte pas ses obligations ou l’entente conclue.

➤ **9. Quelles conditions et étapes Antoine devrait-il respecter pour avoir droit à une rétrofacturation?**

Réponse :

- 1) *Avoir payé par carte de crédit (le paiement d’un achat à l’aide d’une carte prépayée ne permet pas la rétrofacturation);*
- 2) *Avoir transmis au commerçant un avis d’annulation de l’achat dans les délais prévus et ne pas avoir été remboursé dans les 15 jours suivant l’annulation de l’achat;*
- 3) *Faire sa demande par écrit.*

N. B. : Il est possible que l’émetteur de la carte de crédit accepte de procéder au rappel du paiement même si certaines conditions donnant droit à la rétrofacturation selon la loi ne sont pas respectées.

Si le commerçant refuse d’assumer les frais liés au retour de la marchandise, il est recommandé, pour faciliter le remboursement de ces frais, de les payer avec la même carte de crédit que l’achat, puis de les inclure dans la demande de rétrofacturation.

UN RAPPEL!

Le consommateur peut transmettre au commerçant un avis d’annulation verbal ou écrit. Il est recommandé de conserver une preuve de transmission de cet avis, comme un enregistrement ou un courriel.

➤ **10. Une demande de rétrofacturation doit être faite par écrit. Que doit-elle contenir?**

Réponse :

Nom du titulaire de la carte de crédit; numéro de la carte de crédit et date d'expiration de celle-ci; nom du commerçant; date de conclusion du contrat; montant débité au compte de la carte de crédit; montant que le commerçant est tenu de rembourser; description des biens ou des services visés par la demande de rétrofacturation; motif de l'annulation; date d'annulation de l'achat; mode de transmission de l'avis d'annulation.

➤ **11. Si le commerçant ne rembourse pas Antoine dans les 15 jours suivant l'annulation de son achat payé par carte de crédit, de combien de jours Antoine dispose-t-il pour faire une demande de rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit utilisée?**

- 7 jours.
- 30 jours.
- 60 jours.
- 90 jours.

Explication :

Comme Antoine a payé par carte de crédit, il dispose de 60 jours pour demander une rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit utilisée. Ce dernier doit ensuite transmettre à Antoine un accusé de réception dans les 30 jours suivant la réception de la demande. Il doit créditer son compte du montant payé et annuler les frais portés au compte en lien avec l'achat, dans le plus court des deux délais suivants :

- *Au plus tard dans les 90 jours suivant la réception de la demande;*
- *À l'intérieur d'un délai correspondant à 2 périodes complètes d'état de compte.*