

## **Tips for Consumers when Returning Online Purchases**

Prepared by the Public Interest Advocacy Centre  
November 2011



- Before purchasing an item online, carefully review the retailer's return policy.
  - Check to make sure you can return your purchase. Retailers often stipulate limitations on what you are able to return (e.g. cannot return customized products, software purchases, or items bought on final sale).
  - Check to see how the retailer expects you to return your order – can you simply ship the item back to the retailer, or are you expected to visit a store location to complete your return?
  - Look specifically for information regarding the period of return, paying close attention to how the period is calculated (e.g. from the date of shipment, from the date of delivery, from the date when you receive the goods).
  - Check if the retailer will refund the original shipping & handling amount.
  - Check to see if you are required to pay for return shipping costs.
  
- Follow the instructions for returns carefully. You may need to contact the retailer for pre-authorization to return the product. If you are returning an order from a retailer located outside of Canada, you may need to ship the product to a third party agent located in Canada to handle the return on your behalf.
  
- Include a copy of your invoice in the package for return, as well as any other information that the retailer may require.
  
- If you are required to pay for the return shipping costs, consider purchasing insurance for the package in case of damage or loss.
  
- Communicate with the company to ensure that they have received the return package. You may be able to track delivery of the package through your chosen shipping method. You may wish to inquire how long it will take the retailer to process the refund.
  
- When your refund is processed, check to make sure the retailer has calculated the refund correctly. Check to make sure you have been refunded for all returned items, taxes, and duties (if your order is international). If you have any questions, contact the retailer.

\* \* \* \* \*

Le *Centre pour la défense de l'intérêt public* propose les conseils suivants aux consommateurs lorsqu'ils retournent des achats effectués en ligne :

- Avant d'acheter un article en ligne, examinez avec soin la politique de retour du détaillant.
  - Assurez-vous de pouvoir retourner votre achat. Les détaillants stipulent souvent des restrictions sur ce que vous pouvez retourner (p. ex., ne peuvent être retournés les produits personnalisés, les logiciels ou les articles achetés dans le cadre d'une vente ferme).
  - Vérifiez de quelle façon le détaillant s'attend à ce que vous lui retourniez votre commande – pouvez-vous simplement expédier l'article en question au détaillant ou êtes-vous censé vous présenter à un magasin pour remplir le formulaire de retour d'article?
  - Recherchez spécifiquement l'information portant sur la période de retour, accordez une attention particulière à la manière dont la période est calculée (p. ex., à partir de la date d'expédition, de la date de livraison, de la date à laquelle vous avez reçu la marchandise).
  - Vérifiez si le détaillant remboursera le montant initial d'expédition et de manutention.
  - Vérifiez s'il vous faut payer les frais d'expédition pour retourner l'article.
  
- Suivez attentivement les instructions pour retourner une marchandise. Vous pourriez avoir besoin de joindre le détaillant afin d'obtenir une autorisation au préalable pour retourner l'article. Si vous retournez une commande d'un détaillant qui est situé à l'étranger, vous pourriez avoir besoin d'expédier la marchandise à un tiers fournisseur de service situé au Canada pour qu'il s'occupe du retour de la marchandise en votre nom.
  
- Joignez un exemplaire de votre facture à l'emballage pour le retour de l'article, ainsi que tout autre renseignement que le détaillant pourrait exiger.
  
- Si vous devez payer les frais d'expédition de retour, envisagez de faire l'achat d'une assurance pour le paquet en cas de dommage ou de perte.
  
- Communiquez avec l'entreprise pour vous assurer de la bonne réception du paquet que vous avez expédié. Vous pourriez être en mesure de suivre le paquet jusqu'à sa livraison par le mode d'expédition de votre choix. Il vous est possible de vous renseigner sur le délai nécessaire au détaillant pour effectuer le remboursement.
  
- Dès que le remboursement est effectué, assurez-vous que le détaillant a bien calculé le montant du remboursement. Vérifiez si vous avez été remboursé pour tous les articles retournés, les taxes et les frais de douane (si votre commande s'effectue à l'échelle internationale). Pour toutes questions, contactez le détaillant.