

Point de non-retour : L'expérience des consommateurs concernant le retour d'achats effectués en ligne

Rapport rédigé par le *Centre pour la défense de l'intérêt public*

Le Centre pour la défense de l'intérêt public a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

RÉSUMÉ

Les consommateurs canadiens se sont mis au commerce électronique et ils dépensent davantage dans les achats en ligne. La popularité croissante de ce type d'achats incite à la responsabilité de la part des entreprises en ligne afin de s'assurer la confiance des consommateurs dans le processus d'achat sur Internet. La politique de retour est un gage de confiance auprès du consommateur relativement aux transactions en ligne, étant donné la distance existant entre le consommateur et le détaillant, ainsi que l'incapacité du consommateur d'inspecter en personne le produit. Ce rapport examine les expériences des consommateurs concernant le retour d'achats effectués en ligne et leur droit de retourner la marchandise.

Le *Centre pour la défense de l'intérêt public* s'est adjoint les services d'une firme de sondage pour réaliser une enquête en ligne auprès des consommateurs canadiens à propos des achats en ligne et des retours. Il est ressorti de ces conclusions un aspect remarquable, à savoir que 89 % des répondants ont affirmé que le droit de retourner une marchandise était très important, voire plutôt important dans leur décision quant au fait d'acheter ou non un produit en ligne. Les raisons fréquemment invoquées par les consommateurs, pour lesquelles la marchandise achetée en ligne est retournée, sont les suivantes : le produit ne répondait pas aux attentes; le produit était défectueux; le consommateur n'aimait pas le produit; le produit envoyé n'était pas le bon. Les répondants qui n'ont pas réussi à retourner leur marchandise ont mentionné trois raisons principales à l'origine de leur frustration : compte tenu des frais d'expédition, cela ne valait pas la peine de renvoyer le produit; il leur a été impossible de joindre l'entreprise; le détaillant avait une politique qui n'acceptait pas les retours.

En outre, le *Centre pour la défense de l'intérêt public* a acheté et retourné des produits chez 15 détaillants nord-américains – douze Canadiens et trois Américains – afin d'évaluer le processus de retour en ligne. L'expérience du *Centre* a révélé qu'il existait des politiques et des pratiques très divergentes chez les détaillants en matière de retour de la marchandise. Les détaillants ne suivaient pas toujours leur propre politique de retour, quoique là où les pratiques aient divergé de la politique, le *Centre* pour la défense de l'intérêt public a constaté que celles-ci profitaient aux consommateurs. Les détaillants se basaient sur diverses périodes de retour et recouraient à des méthodes incohérentes pour calculer la période de retour, notamment en la calculant à partir de la date de l'achat, la date de la facture, la date d'expédition de la marchandise, la date de livraison ou la date de l'accusé de réception de la commande. En moyenne, cela a pris aux détaillants 15 jours pour rembourser le *Centre* dès la réception de la marchandise.

Dans la plupart des cas, les frais d'expédition et de manutention ont été déduits du remboursement. Il était souvent demandé au consommateur de payer la réexpédition pour retourner la marchandise au détaillant. Quand le *Centre* avait des frais initiaux d'expédition déduits du remboursement et payait les frais d'expédition du retour de la marchandise, ce dernier engageait un coût total allant de 15 \$ à 32 \$ pour la retourner. Vu que le montant total des achats du *Centre* effectués chez les détaillants variait entre 40 \$ et 105 \$, les frais de retour du produit représentent un pourcentage du montant total de la marchandise surprenant et pourrait dissuader les consommateurs d'acheter d'autres articles en ligne. Les consommateurs doivent vérifier soigneusement que le total du remboursement est juste. Dans trois cas, le *Centre pour la défense de l'intérêt public* a communiqué avec le détaillant car le remboursement n'avait pas été calculé correctement.

Un examen de la *Loi sur la protection du consommateur* au Canada a indiqué que les consommateurs avaient le droit de retourner un article dans certaines circonstances, par exemple dans le cas où le détaillant s'est livré à des pratiques mensongères ou de nature à induire le consommateur en erreur dans la représentation matérielle ou dans la description du bien; où le bien ne correspond pas à la description fournie dans une entente contractuelle; où le bien n'est pas d'une bonne qualité marchande. Les consommateurs canadiens ne disposent pas d'une protection juridique complète relativement au droit de retourner des produits achetés en ligne. Un examen de la *Loi sur la protection du consommateur* en Australie et aux États-Unis a indiqué une protection juridique similaire relativement au droit des consommateurs de retourner un article. Par conséquent, le droit en question dans ces pays repose avant tout sur les pratiques commerciales du détaillant en ligne.

L'Union européenne a récemment adopté une directive sur les droits des consommateurs. De ce fait, le *Centre pour la défense de l'intérêt public* recommande que les provinces du Canada envisagent d'adopter une législation semblable visant à donner un droit de retour sans équivoque pour tous les achats en ligne. Outre ce droit sans équivoque, la directive européenne sur les droits des consommateurs réclame qu'il soit permis aux consommateurs de retourner une marchandise dans un délai d'au moins 14 jours qui suit l'acquisition matérielle du bien. Il est demandé également au détaillant de rembourser les frais d'expédition encourus par le consommateur. De plus, le détaillant doit rembourser le consommateur dans les 14 jours suivant la réception de la marchandise retournée ou de la réception de la preuve confirmant la réexpédition de la marchandise au détaillant par le consommateur, selon la première éventualité. Cette directive européenne stipule aussi que si le droit de retourner un article pour les consommateurs n'est pas énoncé de manière claire et compréhensible avant la finalisation du contrat, la période, durant laquelle le consommateur a le droit de retourner son achat, peut être prolongée. De la même façon, si le détaillant ne divulgue pas entièrement les frais liés au retour de l'article, le consommateur n'a pas à payer ces frais non communiqués.

Le *Centre pour la défense de l'intérêt public* conclut le rapport en recommandant plusieurs pratiques commerciales respectueuses à l'égard des consommateurs qui doivent être instaurées par les entreprises en ligne concernant le retour des achats en ligne. Ces pratiques portent notamment sur le fait de :

- permettre aux consommateurs de retourner leurs achats effectués en ligne et de réduire au maximum les restrictions sur les types de produits ne pouvant pas être retournés;

- faciliter la mise en place de politiques de retour sur les sites Web et d'employer un langage simple pour décrire les politiques, et ce, en évitant des politiques de retour trop longues dans leur contenu ou trop verbeuses;
- stipuler clairement la période de retour dans les politiques de retour;
- opter pour la méthode la plus respectueuse à l'égard des consommateurs pour calculer la période de retour, laquelle commence le jour où le consommateur prend matériellement possession du bien;
- accorder une période de retour d'au moins 14 jours à partir du jour où le consommateur prend matériellement possession du bien;
- expliquer clairement le délai nécessaire pour recevoir un remboursement de la part du détaillant;
- proposer des moyens simples et rapides pour retourner la marchandise comme une étiquette d'expédition de retour prépayée jointe à l'emballage;
- communiquer avec le client par téléphone ou par courriel afin de confirmer la réception du produit retourné;
- communiquer avec le client par téléphone ou par courriel dès que le remboursement a été effectué;
- fournir une confirmation écrite, dans un format pérenne, comme un courriel, du montant total remboursé et du détail du calcul du montant;
- rembourser les frais initiaux d'expédition et de manutention les moins élevés;
- procéder au traitement sans délai du remboursement du consommateur;
- indiquer clairement si le consommateur est censé assumer les frais de retour de l'article et, si c'est le cas, quels seraient les frais présumés d'expédition de retour pour des articles volumineux.

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.