



LA BOÎTE JURIDIQUE
Le partenaire d'affaires des PME

PROTÉGER

AGIR

CONTRÔLER

ÉVOLUER

**LE PARTENAIRE
D'AFFAIRES
DES PME**

819.778.8809
www.laboitejuridique.ca

PUBLIREPORTAGE

PROTÉGER LE CONSOMMATEUR, C'EST VOTRE AFFAIRE!

L'explosion de la popularité des plateformes en ligne pour faire affaire avec les consommateurs ne change pas vos obligations en matière de publicité, où il vous faut continuer de montrer patte blanche. Il importe de vous assurer que vos contrats conclus à distance (en ligne, par exemple), et les termes qui y sont énoncés soient complets et respectent la *Loi sur la protection du consommateur*.

Le besoin de vous démarquer de la compétition en affichant les meilleurs prix ne vous dispense pas de votre obligation de présenter une information claire et

complète dans votre publicité. Ainsi, tous les frais de financement, livraison, mise en place, etc., doivent non seulement être inclus au prix final annoncé, mais ces frais doivent aussi être détaillés de manière clairement visible dans l'annonce.

Toute vérité est bonne à dire

Vous ne pouvez pas mettre uniquement les informations qui font votre affaire! Ainsi, le bien ou le service offert dans une publicité doit être distingué. Par exemple, on ne peut pas faire à la fois une annonce pour offrir un bien en vente et promouvoir son finance-

ment. L'offre doit alors promouvoir le bien seul ou le financement, et non les deux dans une seule annonce. Si vous faites la promotion du financement, l'annonce doit contenir tous les détails: taux d'intérêt, durée, dépôt requis, frais applicables et autres exigences strictes prévus au Règlement d'application.

La publicité a le don d'embellir les choses; cependant, rappelez-vous que vous ne pouvez pas prétendre que votre produit ou service a des vertus qu'il n'a pas ou qui ne peuvent être raisonnablement démontrées (ex.: longévité). Un commerçant ne peut en aucun cas induire le consommateur en erreur et ses prétentions doivent être véridiques. Ainsi, les tests scientifiques et témoignages doivent être référencés et ne peuvent être modifiés à votre gré et leur diffusion requiert l'autorisation de leur auteur.

Contrats en ligne

Un contrat conclu sur Internet équivaut à un contrat conclu à distance. Une commande en ligne comporte donc les mêmes obligations légales pour les parties impliquées, et ce, même si le contrat n'est pas signé en personne. Le législateur reconnaît la validité des signatures électroniques.

Cependant, le commerçant a le devoir d'afficher clairement sa politique concernant notamment la vente et ses conditions d'annulation, de remboursement et de retour. Par ailleurs, le formulaire doit être conçu de manière à permettre au consommateur d'apporter des changements et corrections avant la signature. Ne pas le faire vous expose à la possibilité de sanctions.

Frais de service

La Loi est également claire sur le sujet des frais additionnels ou cachés: le commerçant doit éviter l'application de frais de service cachés et tous les frais doivent être clairement énoncés, de manière transparente avant la conclusion du contrat.

Aussi, l'imposition de certains frais est interdite. Par exemple, on ne peut exiger des frais supplémentaires en raison du mode de paiement choisi par le consommateur. Bien que certaines entreprises imposent un frais de service pour l'utilisation d'une carte de crédit, cette pratique est totalement illégale et est susceptible d'être dénoncée à l'Office de la protection du consommateur avec les conséquences fâcheuses qui en découlent. De la même manière, l'ajout de « frais d'administration » est tout aussi douteux surtout si

ceux-ci ne sont pas dénoncés à l'avance.

De façon générale, seules les taxes de vente peuvent être ajoutées au prix total mais encore, mieux vaut le préciser dans vos conditions explicites de façon à éviter toute ambiguïté.

La loi antipourriel

La loi canadienne antipourriel ajoute des modalités et restric-

tions additionnelles aux entreprises qui communiquent avec leurs clients et prospects par la poste, par messagerie électronique ou par téléphone. Tout commerçant a intérêt à adhérer aux dispositions de cette loi car les pénalités, en cas de violation, sont prohibitives.

BOÎTE-CONSEIL

Le commerce en ligne est là pour rester et constitue une part sans cesse croissante de vos revenus. Il est alors d'autant plus important de bien s'outiller pour favoriser des rapports favorables avec les consommateurs pour que votre contrat ne fasse pas l'objet d'un recours en justice. Un conseiller juridique peut vous guider dans la rédaction d'un contrat qui respecte les exigences de la Loi et ce, en fonction de votre domaine d'activité.

AVERTISSEMENT: L'information contenue dans cet article, bien qu'elle soit de nature légale, ne constitue pas un avis juridique. Il est suggéré de consulter un professionnel pour des conseils qui sauront répondre à votre situation particulière.