

LE MYTHE DE L'OBLIGATION DE REPRENDRE UN BIEN RETOURNÉ : politiques de retour ou délai de rétraction pour les achats en magasin

Sommaire exécutif
Juin 2015

Le consommateur canadien peut choisir d'effectuer ses achats en personne ou à distance. Les statistiques démontrent que malgré l'avènement des achats à distance, et surtout par Internet, l'achat directement en magasin reste privilégié. Mais qu'arrive-t-il lorsqu'il regrette son achat et souhaite retourner le bien ?

Il existe parmi les consommateurs canadiens une croyance populaire voulant que les lois de protection des consommateurs leur confèrent un droit de retour inconditionnel dans un délai donné. Cependant, il ne s'agit là que d'un mythe, car aucune loi provinciale canadienne ne leur confère un tel droit généralisé.

Il est important de préciser que si les lois provinciales ne réglementent pas les politiques RER de commerçants en magasin, elles imposent par contre, pour certains types de contrat, des politiques de retour extrêmes, soit une période de dédit ou un délai de réflexion à l'intérieur duquel le consommateur peut changer d'idée. C'est le cas, notamment, en matière de vente itinérante où un droit d'annulation et retour automatique pendant les dix jours qui suivent la transaction ou la remise de certains documents obligatoires a été conféré aux consommateurs (dans les cinq provinces que nous avons étudiées, soit le Québec, l'Ontario, le Manitoba, l'Alberta et la Nouvelle-Écosse), etc. Aussi, le consommateur qui fait des achats en ligne bénéficie de droits d'annulation, de droits de retour, et les commerçants sont soumis à des obligations d'information explicites quant à leurs politiques d'annulation, de résiliation, de retour, d'échange et de remboursement.

Ainsi, au Canada, les politiques de retour, d'échange et de remboursement (RER) sont laissés à l'entière discrétion du commerçant – abstraction faite, bien entendu des retours qui seraient motivés, par exemple, par un défaut de conformité qui entraînerait l'application de la garantie légale. Les commerçants sont donc libres d'adopter les politiques qui leur conviennent.

Le rapport de recherche est soutenu notamment par l'examen des lois provinciales canadiennes (dans 5 provinces, soit le Québec, l'Ontario, l'Alberta, le Manitoba et la Nouvelle-Écosse) et de certaines législations étrangères (Union européenne, États-Unis et Australie) et par les résultats d'enquêtes effectuées auprès des agences provinciales chargées de l'application des lois de protection du consommateur et des associations de commerçants, ainsi que d'une enquête terrain réalisée dans une centaine de commerces au Canada.

Notre étude des lois étrangères nous a amenés à constater que plusieurs États américains ont encadré la divulgation des politiques RER et prévu des sanctions en cas de non-respect par les commerçants.

La force d'un réseau

Nos membres associatifs

ACEF APPALACHES – BEAUCE – ETCHIMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL
ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS

ACEF DU GRAND-PORTAGE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF LANAUDIÈRE
ACEF MONTÉRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2

T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736

info@uniondesconsommateurs.ca | www.uniondesconsommateurs.ca

Les agences de protection du consommateur provinciales que nous avons interrogées avouent qu'elles ne procèdent pas activement à la sensibilisation des consommateurs ou des commerçants sur la question des politiques RER – quoique des renseignements à cet effet puissent se retrouver sur leurs sites Internet. Cela ne semble malheureusement pas suffire, vu le nombre (deux provinces déclarent entre 5 000 et 13 000 plaintes ou questions sur cinq ans, une autre 10 000 par an) et le type de questions qui leur sont adressées par les consommateurs.

L'enquête terrain effectuée dans cent magasins situés dans 5 provinces, soit le Québec, l'Ontario, l'Alberta, le Manitoba et la Nouvelle-Écosse, révèle qu'environ la moitié seulement des commerces affichent leur politique RER et ses limites et conditions d'application.

Pour ce qui est des magasins qui n'affichent pas leur politique RER, environ la moitié ont affirmé ne pas aviser le consommateur de l'existence ou de la portée de ces politiques avant l'achat ; elles se retrouvent le plus souvent sur le coupon de caisse – fourni bien sûr après l'achat – ou sur leur site Internet... Certains commerçants ont indiqué que l'information sur ces politiques est fournie verbalement lorsque le consommateur pose lui-même la question. Il reviendra donc au consommateur de poser les bonnes questions, et il n'aura alors que sa mémoire comme seule preuve de l'existence ou de la portée des politiques.

Ainsi, comme beaucoup de consommateurs croient, à tort, que la loi leur confère un droit de retour sans motif lorsqu'ils effectuent des achats directement en magasin ; que les politiques de retour, d'échange et de remboursement des commerçants ne sont pas uniformisées ; que les politiques de retour, d'échange et de remboursement des commerçants ne sont souvent pas affichées et donc souvent inconnues du consommateur avant l'achat, il appert que les commerçants devraient avoir l'obligation d'informer les consommateurs de leurs droits et obligations en vertu des politiques RER, ce qui permettrait aux consommateurs qui achètent en magasin de bénéficier d'une protection égale à celle dont bénéficient ceux qui font leurs achats à distance.

English version available.

Union des consommateurs 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.