

De l'entrepôt au salon : évolution du commerce électronique



Fiche synthèse du projet de recherche
présenté par **Union des consommateurs**

MISE EN CONTEXTE

- Le commerce électronique est de plus en plus populaire au Canada. Il a connu un taux de croissance phénoménal au début de la pandémie COVID-19.
- La plupart des provinces canadiennes ont adopté des lois pour protéger les consommateurs lorsqu'ils font des achats en ligne. Ces lois restent essentiellement inchangées depuis les années 2000, alors que le commerce électronique a évolué.

FAITS SAILLANTS

PLUSIEURS ACTEURS DANS LES TRANSACTIONS EN LIGNE

Les consommateurs interagissent avec de nombreux types d'acteurs dans les transactions en ligne, notamment : les vendeurs, les vendeurs tiers, les opérateurs des places de marché, les fournisseurs de services de paiement et les prestataires de services de livraison.

- Les consommateurs ne comprennent pas nécessairement la différence entre ces acteurs ou leurs rôles et responsabilités.

LES PLACES DE MARCHÉ

Les places de marché en ligne comme celles d'Amazon et de Wal-Mart sont parmi les sites Web les plus populaires pour le commerce électronique au Canada.

Notre recherche a révélé que les **vendeurs tiers sur les places de marché respectent moins leurs obligations juridiques** de divulgation d'information que ceux qui vendent sur leur propre site Web.

Nous avons également constaté que la répartition des responsabilités entre le vendeur tiers et l'opérateur de la place de marché est loin d'être claire dans l'esprit des consommateurs, sur le site Web de la place de marché et dans la loi.



Place de marché en ligne

Une plateforme Web conçue pour mettre en relation des vendeurs tiers et des acheteurs. Sur certaines places de marché, le consommateur peut acheter un bien soit de l'**opérateur** de la place de marché, soit d'un **vendeur tiers**. Par exemple : sur Amazon.ca, on peut acheter un bien d'Amazon (l'opérateur de la place de marché) ou d'un vendeur tiers. Les vendeurs tiers peuvent être des professionnels ou des particuliers.

PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES CONSOMMATEURS

Selon notre sondage, les principaux problèmes rencontrés par les consommateurs sont :

- Manque d'information sur l'identité ou les coordonnées du vendeur, sur le produit ou sur les conditions d'annulation, de résiliation, de retour, d'échange ou de remboursement;
- Délais de livraison manqués;
- Bien jamais reçu;
- Bien non conforme à la description ou aux attentes du consommateur.

Les répondants ont rencontré ces problèmes **beaucoup plus souvent avec les vendeurs tiers** sur les places de marché qu'avec des vendeurs qui vendent sur leur propre site Web.

Les lois provinciales sur le commerce électronique ne donnent pas de recours explicite au consommateur lorsque le bien livré ne correspond pas à sa description ou aux attentes du consommateur. Elles ne donnent pas non plus de recours lorsque le bien est livré en retard, sauf si le bien est livré plus de 30 jours après la date convenue.

LA RÉTROFACTURATION

Si le commerçant ne respecte pas la loi, le consommateur peut lui demander d'annuler la transaction et de le rembourser. Si le commerçant n'effectue pas le remboursement, le consommateur qui a payé la transaction avec une carte de crédit peut demander à l'émetteur de sa carte d'effectuer une rétrofacturation. Dans ce cas, l'émetteur de la carte de crédit renverse la transaction et rembourse le consommateur.

La rétrofacturation est un mécanisme puissant pour faire appliquer les lois qui protègent les consommateurs lorsqu'ils font des achats en ligne. Il y a toutefois des limites à son utilisation :

- Le recours n'est présentement disponible qu'aux utilisateurs des cartes de crédit;
- Le recours est peu connu;
- L'obligation d'effectuer une rétrofacturation n'est pas toujours respectée et la mise en application peut varier d'une province ou même d'une institution financière à l'autre.

RECOMMANDATIONS

Nous recommandons aux législateurs provinciaux de mettre à jour les lois sur le commerce électronique, notamment pour :

Comblé les lacunes identifiées dans la Loi :

- Donner des recours explicites aux consommateurs lorsque le bien n'est pas conforme à sa description ou qu'il est livré en retard.

Encadrer les places de marché :

- Reconnaître le rôle des opérateurs des places de marché dans les transactions en ligne ;
- Clarifier leurs obligations et leurs responsabilités juridiques ;
- Déterminer les recours dont disposent les consommateurs si les opérateurs des places de marché manquent à leurs obligations.

Améliorer l'accès à la rétrofacturation :

- Imposer à **tous** les fournisseurs de services de paiement en ligne l'obligation :
 - **d'offrir** le recours à la rétrofacturation et
 - **d'informer** leurs utilisateurs de l'existence de ce recours.
- Mettre sur pied une table de concertation pour élaborer un code de conduite applicable à tous les services de paiement utilisés en ligne afin de garantir la cohérence et la transparence dans le traitement des rétrofacturations.



Pour aller plus loin, découvrez le [rapport complet](#).

Ce projet a été financé par le Bureau de la consommation d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada.