

Montréal, 14 juillet 2025

SOUS TOUTES RÉSERVES

Par Purolator

Loblaws inc.
800-22 St. Clair avenue East
Toronto (ON) M4T 2S5

À l'attention de Monsieur Per Bank, président

Objet : Avis de non-conformité
N/Réf. Dossier n° 2102234-1018-0001

Monsieur,

Selon les informations recueillies dans le cadre des activités de surveillance de l'Office, nous avons constaté que certaines dispositions du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*¹ (« RPC ») n'ont pas été respectées dans le cadre de vos activités commerciales.

En effet, dans le contexte d'un programme de surveillance relatif à l'application de nouvelles dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*² (« LPC »), du RPC et du *Décret concernant la Politique d'exactitude des prix pour des commerçants utilisant la technologie du lecteur optique*³ (« Décret »), différentes vérifications ont été faites les 16 et 19 juin 2025 et une enquêteuse s'est rendue le 19 juin 2025 à votre établissement situé au 120, boul. Arthabaska O à Victoriaville.

Or, à l'occasion de ces vérifications, nous avons constaté que votre entreprise ne respecte pas certaines dispositions relatives à l'indication des prix qui sont entrées en vigueur le 7 mai 2025. À cet égard, nous vous rappelons que l'article 91.0.1 du RPC prévoit ce qui suit :

¹ RLRQ, c. P-40.1, r.3

² RLRQ, c. P-40.1

³ RLRQ, c. P-40.1 r.2

Article 91.0.1 RPC

Sauf dans le cadre d'un service de restauration, le commerçant qui propose au consommateur un prix de vente pour un produit alimentaire destiné à la consommation humaine qui est inférieur à celui auquel il est habituellement offert en vente doit clairement et lisiblement indiquer, à côté de ce prix, son prix courant.

Lors des vérifications, le prix courant des aliments n'était pas indiqué dans vos circulaires où apparaissait seulement le prix en solde. De plus, le prix courant n'était pas toujours indiqué sur votre site Internet et en magasin.

Par ailleurs, votre entreprise ne respecte pas entièrement d'autres dispositions du RPC et du Décret. Voici les éléments observés :

Article 91.0.3 RPC

Sauf dans le cadre d'un service de restauration, le commerçant qui propose un prix pour l'achat d'un ensemble de produits alimentaires destinés à la consommation humaine doit clairement indiquer, à côté de ce prix, les produits alimentaires composant cet ensemble qui peuvent être achetés séparément et, le cas échéant, leur prix. La taille des caractères utilisée pour indiquer le prix de l'ensemble ne doit pas être inférieure à celle utilisée pour indiquer le prix des produits alimentaires composant cet ensemble qui peuvent être achetés séparément. Elle ne doit pas non plus dépasser cette taille de plus de 25 %.

Les vérifications effectuées révèlent que la taille des caractères utilisée pour indiquer le prix d'un ensemble dans vos offres en circulaires semble dépasser de plus de 25 % la taille des caractères utilisée pour indiquer le prix des produits alimentaires qui peuvent être achetés séparément.

Article 91.5 c) RPC - extrait

Doit être apposée à l'égard de chaque bien pour lequel le commerçant se prévaut de l'exemption prévue à l'article 91.4, une étiquette divulguant les renseignements suivants :

- a) la nature du bien ainsi que les caractéristiques du bien qui ont une incidence sur son prix ou qui permettent de le distinguer des autres biens de même nature, notamment sa marque et son format le cas échéant;*
- b) le prix du bien ou, lorsque ce prix s'établit sur la base d'une unité de mesure, le prix par unité de mesure;*
- c) lorsqu'il s'agit d'aliments vendus dans un établissement pour lequel le commerçant est tenu d'être titulaire d'un permis délivré en vertu du Règlement sur les aliments (chapitre P-29, r. 1), le prix correspondant à l'unité de mesure en plus du prix du bien.*

Pour l'application des paragraphes b et c du premier alinéa, le prix par unité de mesure doit permettre au consommateur de comparer facilement le prix de biens de même nature. À cette fin, le commerçant doit notamment :

- a) indiquer l'unité métrique la plus adaptée à la nature du bien;*
- b) indiquer une unité de mesure unique pour l'ensemble des biens de même nature.*

Dans tous les cas, le prix du bien sur l'étiquette doit être imprimé en caractères typographiques gras d'au moins 28 points, le prix par unité de mesure visé au paragraphe c du premier alinéa en caractères typographiques gras d'au moins 16 points et les autres renseignements, en caractères typographiques d'au moins 10 points.

[...]

Dans les établissements pour lesquels vous êtes tenus de détenir un permis délivré en vertu du *Règlement sur les aliments*, vous devez divulguer sur les étiquettes le prix par unité de mesure en caractères typographiques gras d'au moins 16 points, en plus du prix du bien. Il se pourrait que les caractères typographiques utilisés pour indiquer le prix par unité de mesure requis au paragraphe c) n'atteignent pas toujours les 16 points prescrits sur certaines étiquettes de l'établissement. De plus, le prix par unité de mesure était parfois absent pour certains prix proposés, par exemple le prix membre.

Article 2 Décret

Le commerçant doit afficher bien à la vue de la clientèle, à proximité de chaque caisse de l'établissement et de chaque lecteur optique mis à la disposition des consommateurs, sa politique d'exactitude des prix en caractères facilement lisibles de couleur foncée sur fond blanc sur une pancarte mesurant au moins 387 cm² et sur laquelle n'apparaît que cette politique. Lorsque la surface de l'établissement accessible à la clientèle est de 697 m² ou plus, le commerçant doit également afficher cette politique dans un endroit bien en vue de son établissement en caractères facilement lisibles de couleur foncée sur fond blanc sur une pancarte mesurant au moins 0,56 m² et sur laquelle n'apparaît que cette politique.

Chacune des caisses de l'établissement, y compris les caisses en libre-service et chaque lecteur optique mis à la disposition des consommateurs doit afficher la politique d'exactitude des prix. De plus, selon la superficie de l'établissement visité, une grande affiche doit être installée dans un endroit bien en vue.

En conséquence, nous vous prions d'apporter sans délai les correctifs nécessaires, car un manquement à une disposition de la LPC ou du RPC peut notamment donner lieu à l'exercice d'une poursuite pénale. Par exemple, pour une première infraction à l'article 91.0.1 RPC, une personne physique est passible d'une amende pouvant varier de 600 \$ à 15 000 \$ et dans les autres cas, de 1 200 \$ à 30 000 \$.

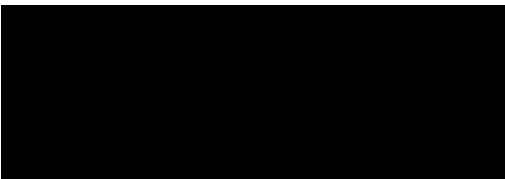
En outre, un administrateur, un dirigeant, un mandataire, un représentant ou un bénéficiaire ultime, au sens de l'article 0.4 de la Loi sur la publicité légale des entreprises (chapitre P-44.1), d'une personne qui commet une infraction à la LPC ou au RPC est présumé avoir commis lui-même cette infraction et est passible des mêmes peines. En cas de récidive, le contrevenant est passible d'une amende dont le minimum et le maximum sont deux fois plus élevés que ceux précédemment énumérés.

Finalement, le commerçant qui contrevient à certaines des dispositions de la LPC, du RPC ou du Décret pourrait se voir imposer une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 1 250 \$ dans le cas d'une personne physique ou de 2 500 \$ dans les autres cas, comme une personne morale.

Nous vous informons par ailleurs qu'une mention du présent avis sera inscrite sur le site de l'Office à la rubrique « Se renseigner sur un commerçant » qui vise à informer le public de nos activités de surveillance, à l'adresse www.opc.gouv.qc.ca. Cette note apparaîtra sur le site au terme d'un délai de 45 jours de la date d'envoi du présent avis et y demeurera pendant trois ans.

Nous vous prévenons en outre que si des poursuites pénales devaient être entreprises, une autre mention s'ajoutera à cette rubrique; il en serait de même du jugement qui pourrait être rendu à votre endroit.

Veillez nous confirmer **par écrit** d'ici le 8 août 2025 que les correctifs appropriés seront apportés. Par ailleurs, veuillez noter que la soussignée sera absente jusqu'au 25 juillet 2025 inclusivement.



Michèle Milhomme-Drouin, avocate
ALLARD, SIMARD, AVOCATS
Direction des affaires juridiques
Tél. : 514 253-6556, poste 3430
Michèle.milhomme-drouin@opc.gouv.qc.ca