

Trouvez les pratiques interdites

Corrigé



Aspects de l'activité	Information
Niveau	Formation générale des adultes – Formation de base diversifiée
Domaine général de formation	Environnement et consommation
Domaine d'apprentissage	Univers social
Programme	Éducation financière
Cours	SCE-5101-1 Consommer des biens et des services
Durée estimée	45 minutes
Description	Chaque semaine, les consommateurs sont exposés aux offres des commerçants à travers différentes publicités (papier, télévision, radio, etc.). L'apprenant analyse une circulaire fictive pour y repérer des pratiques commerciales problématiques ou interdites.
Compétence disciplinaire	Prendre position sur un enjeu financier
Enjeu financier	Consommer des biens et des services
Concept	Consommation
Savoirs liés à l'enjeu financier	— Droits, responsabilités et recours — Publicité
Précision des savoirs	— Domaines régis par les lois en vigueur au Québec — Recours mis à la disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits — Lois encadrant les pratiques commerciales et la publicité — Pratiques encadrées par les lois
Compétences transversales	— Exploiter l'information — Exercer son jugement critique
Matériel	— Ordinateur — Connexion Internet — Corrigé

CONSIGNES

Pour commencer cette activité, observez la *Circulaire Plus* qui suit. Vous constaterez qu'elle ressemble à celles distribuées chaque semaine aux consommateurs.

CIRCULAIRE PLUS

EN VIGUEUR DU JEUDI 18 AU MERCREDI 24 MARS 20XX

**Événement du
PRINTEMPS**
samedi et dimanche
20 et 21 mars

2 jours seulement

1 SANS TAXES!

Sur les décorations extérieures et
les articles de patio



2

**SEULEMENT
189 \$**
~~299 \$~~

Ensemble meubles de jardin
3 pces. 2 fauteuils et causeuse.
Photo à titre indicatif
48-7844



3

**RABAIS 50 \$
79 \$**
~~99 \$~~

Chaise d'extérieur en bambou
Couleurs variées
44-2232

LIQUIDATION DE PRODUITS ÉLECTRONIQUES

Faites vite, les quantités sont limitées!

5



7

OFFRE EXCLUSIVE

699 \$*

* + 24 \$ d'écotax

Téléviseur intelligent 52 po
4K Ultra HD Wi-Fi intégré
29-7165
jusqu'à épuisement des stocks

8

Portable Xi à processeur DHS
Écran 15 po. Mémoire 8 Go.
Carte graphique X443V, disque dur 500 Go.
98-4157

6

RABAIS 50 \$

349 \$*

* + 12,49 \$ d'écotax ~~399 \$~~



4

**SEULEMENT
26,75 \$**
/24 mois

Barbecue de luxe au propane
4 brûleurs plus brûleur latéral
75 000 BTU
88-7341

Erratum : une erreur s'est glissée dans la circulaire de la semaine dernière.
Pour l'article « Abri-soleil » à la page 3, il fallait lire « rabais de 75 \$ » plutôt que « rabais de 75 % ».
Nous nous excusons de tout inconvénient.

Saviez-vous que...

- les publicités, comme les circulaires, et les informations qui y sont présentées font partie des pratiques de commerce régies par la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC)?
- les publicités sont susceptibles de contenir des pratiques interdites par la LPC qui peuvent avoir des conséquences pour les consommateurs?

ACTIVITÉ 1

À l'aide du dossier documentaire (annexe 1 à la fin du cahier), qui rassemble des articles de la LPC encadrant certaines pratiques commerciales, vous devez :

- repérer les 8 pratiques interdites qui se trouvent dans la Circulaire Plus;
- indiquer, pour chaque pratique interdite, le ou les articles de la LPC qui n'ont pas été respectés et expliquer pourquoi.

1. Pratique interdite : *La mention « sans taxes » est mensongère ou trompeuse.*

Article(s) de loi concerné(s) : *Art. 227.1. Nul ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse concernant l'existence, l'imputation, le montant ou le taux des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale.*

Explication : *Dans toute forme de publicité, il est interdit de donner l'impression aux consommateurs qu'ils peuvent éviter de payer des taxes. Ce type de pratique est considéré comme une déclaration mensongère ou trompeuse.*

Exemples de pratiques et de formulations interdites

Dans un message publicitaire, le commerçant ne peut pas utiliser des mentions telles que « pas de TPS ni de TVQ », « pas de taxes » ou « sans taxes ».

Exemples de formulations permises

Dans ses messages publicitaires, le commerçant peut utiliser les formulations suivantes, ou d'autres expressions similaires qui ne sont pas fausses ni trompeuses :

- *taxes comprises ;*
- *taxes incluses ;*
- *nous accordons un rabais équivalant aux taxes ;*
- *nous payons les taxes pour vous.*

2. Pratique interdite : *L'illustration n'est pas fidèle au bien annoncé dans la description.*

Article(s) de loi concerné(s) : *Art. 231.1. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans un message publicitaire concernant un bien ou un service déterminé et divulguant le prix ou la valeur au détail de ce bien ou de ce service, montrer une illustration du bien ou du service qui ne constitue pas une illustration fidèle de ce bien ou de ce service.*

Explication : *Il y a un décalage entre la description du produit et l'image qui le représente. En effet, la photo nous montre un ensemble de 4 pièces, tandis que la description mentionne 3 pièces. Il est de plus mentionné « Photo à titre indicatif », ce qui est interdit.*

3. Pratique interdite : *Le rabais annoncé est plus élevé que le calcul illustré.*

Article(s) de loi concerné(s) : *Art. 219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.*

Art. 224. *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit :*
c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.

Explication : *Dans le cas de la chaise, l'erreur se trouve dans le calcul du rabais (99\$ - 50\$ de rabais = 49\$, et non 79\$).*

Le consommateur devra payer la chaise 79\$, soit le plus bas prix affiché. Dans une situation comme celle-là, beaucoup de commerçants vont produire un erratum qu'ils rendront visible à différents endroits : affiche à chacune des caisses du magasin, parallèlement à une publication dans la prochaine circulaire papier (pour un exemple, voir au bas de la circulaire de l'exercice). À partir du moment où l'erratum est publié, les clients devront se référer aux informations qui s'y trouvent.

4. Pratique interdite : *Le prix total pour obtenir le bien n'est pas indiqué.*

Article(s) de loi concerné(s) : *Art. 224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit : b) divulguer, dans un message publicitaire, le montant des versements périodiques à faire pour l'achat ou le louage à long terme d'un bien ou l'obtention d'un service sans divulguer également le prix total du bien ou du service ou, dans le cas du louage à long terme d'un bien, la valeur au détail du bien et sans faire ressortir ce prix ou cette valeur d'une façon plus évidente.*

Explication : *Le commerçant doit inscrire le montant total que le consommateur devra payer. Il ne peut pas seulement mentionner le montant mensuel et le nombre de mensualités. De plus, le prix tout inclus doit être mis davantage en évidence que les sommes qui le composent. Autrement dit, le commerçant doit faire ressortir le prix total du bien ou du service.*

5. Pratique interdite : *La quantité disponible n'est pas précisée.*

Article(s) de loi concerné(s) : *Art. 231. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire de la publicité concernant un bien ou un service qu'il possède en quantité insuffisante pour répondre à la demande du public, à moins de mentionner dans son message publicitaire qu'il ne dispose que d'une quantité limitée du bien ou du service et d'indiquer cette quantité.*

Explication : *Un commerçant qui annonce des biens en solde, par exemple dans une circulaire, doit en avoir une quantité suffisante pour répondre à la demande.*

Si les quantités sont restreintes, il doit indiquer que la quantité est limitée et préciser la quantité exacte en stock. Les mentions « quantité limitée » ou « jusqu'à épuisement des stocks » ne suffisent pas.

Si le commerçant a omis d'indiquer la quantité exacte du bien en solde et que le bien est en rupture de stock, le client est en droit d'exiger qu'un autre bien de même nature et d'un prix coûtant égal ou supérieur lui soit offert au prix en solde. Certains commerçants remettent au client un coupon d'achat différé afin qu'il puisse acheter plus tard le bien au prix en solde.

6. Pratique interdite : *Le prix annoncé n'inclut pas tous les frais.*

Article(s) de loi concerné(s) : **Art. 224.** *Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit : c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.*

Aux fins du paragraphe c du premier alinéa, le prix annoncé doit comprendre le total des sommes que le consommateur devra déboursier pour l'obtention du bien ou du service. Toutefois, ce prix peut ne pas comprendre la taxe de vente du Québec, ni la taxe sur les produits et services du Canada. Le prix annoncé doit ressortir de façon plus évidente que les sommes dont il est composé.

Explication : *Le commerçant doit annoncer un prix « tout inclus ». Ce prix doit comprendre toutes les sommes que le consommateur devra payer pour acheter l'appareil électronique. Le prix tout inclus doit être mis davantage en évidence que les sommes qui le composent.*

*Le prix doit inclure les frais liés aux obligations imposées au commerçant, comme les frais de récupération, aussi appelés **écofrais**.*

Publicité conforme à la loi



531,99 \$

Ce prix inclut des frais
de récupération de 42,50 \$

Publicité non conforme à la loi



489,49 \$

+ 42,50 \$ de frais de récupération
531,99 \$

7. Pratique interdite : *Le prix annoncé n'inclut pas tous les frais.*

Article(s) de loi concerné(s) : *Voir l'article de loi concerné du n° 6.*

Explication : *Voir l'explication du n° 6.*

8. Pratique interdite : *La quantité disponible n'est pas précisée.*

Article(s) de loi concerné(s) : *Voir l'article de loi concerné du n° 5.*

Explication : *Voir l'explication du n° 5.*

** Il n'y a pas de pratique interdite ici. Toutefois, il est important de bien vérifier les dates de validité du solde ou de la circulaire.*

Dans le cas présent, l'« Événement du printemps », où le commerçant paie les taxes, est d'une durée de 2 jours. En dehors de ces 2 jours, le commerçant peut vendre les biens au prix habituel.

ACTIVITÉ 2

En tant que consommateur, quels gestes pouvez-vous poser si vous constatez une pratique interdite dans la publicité d'un commerçant ?

Informez le commerçant que cette pratique publicitaire est interdite en vous appuyant sur le contenu du site Web de l'Office de la protection du consommateur (lui montrer la page directement sur votre téléphone).

*Si le commerçant n'est pas d'accord, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur pour formuler une plainte. Un agent de l'Office pourra alors vous informer de vos droits et de vos recours et vous transmettre des documents qui vous aideront à faire des démarches auprès du commerçant, comme l'envoi d'une mise en demeure *. La suite des démarches dépendra de la réponse du commerçant.*

À l'aide du corrigé, vérifiez vos réponses.

RÉINVESTISSEMENT

Au cours des jours suivant la réalisation de l'activité, observez bien les publicités imprimées, électroniques, télévisées ou radiophoniques pour y repérer des pratiques contrevenant à la *Loi sur la protection du consommateur*.

* Si vous souhaitez en apprendre davantage sur la mise en demeure, vous pouvez vous référer à l'activité [Les droits et responsabilités du consommateur](#).

ANNEXE 1 – DOSSIER DOCUMENTAIRE

Référez-vous aux articles suivants de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) pour identifier les 8 pratiques interdites contenues dans la *Circulaire Plus*.

Art. 17. En cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur.

Art. 219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.

Art. 224. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit :

- a) accorder, dans un message publicitaire, moins d'importance au prix d'un ensemble de biens ou de services, qu'au prix de l'un des biens ou des services composant cet ensemble ;
- a.1) utiliser l'expression « prix coûtant » ou toute autre expression laissant croire qu'un bien est offert à la vente ou à la location à un prix ou à une valeur au détail basé sur son coût pour le commerçant, sauf si cette expression fait référence à un prix ou à une valeur au détail représentant réellement le prix payé par le commerçant pour acquérir le bien ;
- b) divulguer, dans un message publicitaire, le montant des versements périodiques à faire pour l'achat ou le louage à long terme d'un bien ou l'obtention d'un service sans divulguer également le prix total du bien ou du service ou, dans le cas du louage à long terme d'un bien, la valeur au détail du bien et sans faire ressortir ce prix ou cette valeur d'une façon plus évidente ;
- c) exiger pour un bien ou un service un prix supérieur à celui qui est annoncé.

Aux fins du paragraphe a.1 du premier alinéa, le prix réellement payé par le commerçant est celui qu'il a payé, déduction faite de tous les frais qu'il a payés mais qui lui sont remboursés.

[...]

Art. 227.1. Nul ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse concernant l'existence, l'imputation, le montant ou le taux des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale.

Art. 231. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire de la publicité concernant un bien ou un service qu'il possède en quantité insuffisante pour répondre à la demande du public, à moins de mentionner dans son message publicitaire qu'il ne dispose que d'une quantité limitée du bien ou du service et d'indiquer cette quantité.

Ne commet pas d'infraction au présent article le commerçant, le fabricant ou le publicitaire qui établit à la satisfaction du tribunal qu'il avait des motifs raisonnables de croire être en mesure de répondre à la demande du public, ou qui a offert au consommateur, au même prix, un autre bien de même nature et d'un prix coûtant égal ou supérieur.

Art. 231.1 Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans un message publicitaire concernant un bien ou un service déterminé et divulguant le prix ou la valeur au détail de ce bien ou de ce service, montrer une illustration du bien ou du service qui ne constitue pas une illustration fidèle de ce bien ou de ce service.

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR est un organisme du gouvernement du Québec, qui aide les consommateurs à faire des choix éclairés et les informe de leurs droits, de leurs obligations et de leurs recours en cas de problème avec un commerçant. En outre, il intervient auprès des commerçants afin qu'ils respectent leurs obligations envers les consommateurs.

Pour découvrir l'Office :



opc.gouv.qc.ca



[officeprotectionconsommateur](https://www.instagram.com/officeprotectionconsommateur)



[opc.quebec](https://www.tiktok.com/@opc.quebec)

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2021.

Ce document peut être reproduit et communiqué au public par quelque moyen que ce soit à des fins éducatives ou non commerciales, à condition d'en mentionner la source. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation préalable du [Service de gestion du droit d'auteur](#).

Office
de la protection
du consommateur

Québec 

opc.gouv.qc.ca/zone-enseignants