

An illustration of a woman with dark hair looking towards a price tag. The price tag shows a crossed-out price of 3,75 \$ and a new price of 2,99 \$.

EXIGEZ LE BON PRIX!

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 | À l'aide d'outils d'information, l'apprenant répond à un questionnaire en ligne sur la Politique d'exactitude des prix. |
| 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 |
| Précision des savoirs | <ul style="list-style-type: none"> » Ressources présentant de l'information ou des points de vue sur les biens et les services » Droits des consommateurs » Domaines régis par les lois en vigueur au Québec » Recours mis à la disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits » Responsabilités du commerçant |
| Compétences transversales | <ul style="list-style-type: none"> » Exploiter l'information » Résoudre des problèmes » Exploiter les technologies de l'information et de la communication |
| Matériel | <ul style="list-style-type: none"> » Ordinateur » Connexion Internet » Cahier de l'adulte » Affiche Politique d'exactitude des prix » Aide-mémoire Politique d'exactitude des prix » Jeu-questionnaire en ligne Prix indiqué en magasin |

Pour amorcer l'activité, jetez un coup d'œil à l'affiche *Politique d'exactitude des prix* ci-dessous :

Politique d'exactitude des prix


Si le prix enregistré à la caisse est plus élevé que le prix annoncé, le plus bas prix prévaut et si cette erreur porte sur un article dont le prix annoncé est de :

10\$ ou moins : le commerçant doit vous remettre gratuitement cet article ;

Plus de 10\$: le commerçant corrige le prix et doit vous consentir un rabais de 10\$ sur le prix corrigé de l'article.

1. La Politique d'exactitude des prix s'applique même si l'erreur est constatée avant que la transaction ne soit complétée, à la condition toutefois que vous achetiez l'article.
2. Si, au cours d'une même transaction, la même erreur se reproduit à l'égard d'articles identiques, le prix de chacun est corrigé mais la politique d'indemnisation ne s'applique qu'à un seul de ces articles.
3. La politique d'indemnisation ne s'applique pas à l'égard d'articles pour lesquels la loi prévoit qu'un rabais ne peut être accordé par le commerçant (exemples : tabac et certains médicaments). Elle ne s'applique pas non plus à l'égard d'articles pour lesquels la loi fixe un prix minimal (exemples : lait, bière et vin) si son application a pour effet de contrevenir à la loi.

Office
de la protection
du consommateur

Québec 

www.opc.gouv.qc.ca

1. Où pouvez-vous apercevoir cette affiche dans un commerce ?

Réponse :

En petit format, près de chaque caisse et de chaque lecteur optique mis à la disposition des clients, ou en grand format, au mur des commerces de grande superficie.

2. À quoi cette affiche oblige-t-elle le commerçant ?

Réponse :

Elle signifie que le commerçant doit appliquer la Politique d'exactitude des prix en cas d'erreur de prix à la caisse. Si l'erreur concerne un produit dont :

- *le **prix est de 10 \$ ou moins**, ce produit est remis gratuitement au client ;*
 - *le **prix est supérieur à 10 \$**, le commerçant doit vendre le bien au prix annoncé, réduit de 10 \$.*
-

La Politique d'exactitude des prix comporte plusieurs subtilités qui donnent lieu à différentes interprétations, parfois erronées, de la part des commerçants et des consommateurs.

Des erreurs de prix peuvent se produire dans les commerces. Les consommateurs doivent être vigilants s'ils veulent faire respecter leurs droits et exercer leurs recours.

L'activité qui suit a pour objectif de vous amener à bien connaître la Politique d'exactitude des prix, afin que vous soyez en mesure de la faire appliquer en cas d'erreur de prix.





Qu'est-ce que la Politique d'exactitude des prix? Où s'applique-t-elle?

La règle de base est la suivante : tout commerçant doit indiquer le prix sur chaque produit ou sur chaque emballage de produit en vente dans son établissement. Un commerçant peut toutefois **choisir de s'exempter de cette obligation**. Il doit alors, entre autres :

- » afficher le prix de chaque article sur une **étiquette apposée sur la tablette**, vis-à-vis du produit vendu ;
- » utiliser un **lecteur optique** à chacune de ses caisses ;
- » appliquer la **Politique d'exactitude des prix**. Cette politique prévoit un dédommagement si le prix à la caisse est plus élevé que le prix indiqué sur la tablette.

Parmi les commerces qui appliquent la Politique d'exactitude des prix, on trouve notamment des supermarchés, pharmacies et magasins à grande surface.

Dans quels commerces la Politique d'exactitude des prix ne s'applique-t-elle pas?

Dans un commerce où une étiquette de prix est apposée sur chaque produit, le commerçant n'a pas à appliquer la Politique d'exactitude des prix. Si vous constatez une

erreur de prix dans ce type de commerce, le commerçant doit vous vendre l'article au plus bas prix indiqué sur ce dernier, jamais à un prix supérieur.

Est-ce qu'il y a des produits pour lesquels la Politique d'exactitude des prix ne s'applique jamais?

Oui, il y a des produits auxquels la politique ne s'applique pas, peu importe le commerce qui les vend. Ce sont les vêtements et les biens sans code-barres, comme les fruits ou les légumes en vrac.

Il existe aussi des produits dont les prix sont déterminés par une loi, un règlement, un décret ou autrement. Appliquer la Politique d'exactitude des prix à ces produits aurait pour effet de contrevenir à la législation en les vendant moins cher que le prix minimal fixé. Les principaux produits concernés sont : le lait de vache, les produits du tabac, la bière, les vins et spiritueux vendus ailleurs que dans une succursale de la Société des alcools du Québec (SAQ) ainsi que certains médicaments. Le commerçant doit vous vendre tous ces biens au plus bas prix indiqué, jamais à un prix supérieur.

Consignes

À l'aide des [informations fournies dans l'encadré de la page 5](#) et dans l'aide-mémoire [Politique d'exactitude des prix](#), répondez au jeu-questionnaire en ligne [Prix indiqué en magasin](#), qui se trouve sur le site Web de l'Office au opc.gouv.qc.ca/politique.

Pour tirer profit de cet exercice, il est important que vous preniez le temps de lire les explications présentées dans le jeu-questionnaire, à la suite de chacune de vos réponses.

Conclusion

Pour conclure l'activité, répondez aux questions suivantes :

3. Sur un total de 10 points, quel est votre résultat au jeu-questionnaire ?

Réponse :

Réponse libre.

4. Qu'est-ce que vous avez appris dans ce jeu-questionnaire sur la Politique d'exactitude des prix ?

Les éléments suivants devraient ressortir :

- *La Politique d'exactitude des prix s'applique seulement dans les commerces qui ont choisi de s'exempter de l'obligation d'étiqueter chaque article offert à la vente ;*
 - *Si une erreur de prix est constatée sur un produit dont le prix est de 10 \$ ou moins, ce produit est remis gratuitement au client ;*
 - *Si une erreur de prix est constatée sur un produit dont le prix est supérieur à 10 \$, le commerçant doit vendre le bien au prix annoncé, réduit de 10 \$;*
 - *Lorsque l'erreur est en faveur du client, la Politique d'exactitude des prix ne s'applique pas et le client doit payer le plus bas des deux prix ;*
 - *Si la même erreur est constatée sur des biens identiques, le commerçant doit vendre chaque bien au prix le plus bas affiché dans son magasin. Le dédommagement prévu par la politique (gratuité ou rabais de 10 \$) ne s'applique qu'à un seul bien ;*
 - *Si le commerçant a oublié de retirer l'étiquette indiquant le solde d'un produit, alors que le solde est terminé, le commerçant peut vendre le bien au prix courant s'il y a une date de validité du solde sur l'étiquette. Si la date n'est pas clairement indiquée, le commerçant doit dédommager le client selon la politique ;*
-

- *Même dans un commerce qui s'exempte de l'obligation d'étiqueter le prix sur chaque produit, la politique ne s'applique pas à certains biens : les vêtements, les articles sans code-barres (les fruits et légumes en vrac), le lait de vache, certains médicaments et l'alcool acheté ailleurs qu'à la SAQ;*
- *La politique s'applique même si la transaction n'est pas terminée, à condition qu'on achète le bien;*
- *Si on constate l'erreur de prix au retour à la maison, la politique s'applique si on retourne au magasin pour obtenir le dédommagement.*

5. Quels moyens pouvez-vous utiliser pour vous aider à faire appliquer la Politique d'exactitude des prix?

Réponse :

- *Chercher l'affiche de la politique près des caisses;*
- *Demander à voir un superviseur;*
- *Pendant le magasinage, écrire le prix des produits sur ma liste d'achats;*
- *Utiliser mon téléphone intelligent pour montrer au commerçant la page sur le sujet (opc.gouv.qc.ca/politique) dans le site Web de l'Office de la protection du consommateur;*
- *Communiquer avec l'Office pour dénoncer un commerçant qui refuse d'appliquer la politique ou qui néglige d'indiquer adéquatement les prix en magasin.*

Un rappel

Il ne faut pas hésiter à faire valoir vos droits, même si diverses raisons peuvent vous sembler un obstacle (présence d'une longue file à la caisse, peur d'avoir l'air radin ou capricieux, coût peu élevé du bien acheté, etc.).

Rappelez-vous qu'une fois la situation corrigée, votre démarche aidera d'autres consommateurs, qui ne sont pas au courant de la Politique d'exactitude des prix, à payer le juste prix pour un produit.

POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX

QUAND? Le prix réclamé à la caisse est plus élevé que le prix indiqué en magasin.

Voici ce que le commerçant doit faire...



ARTICLE DE 10 \$ OU MOINS

Vous le remettre **gratuitement**



ARTICLE DE PLUS DE 10 \$

Vous accorder un **rabais de 10 \$** sur le prix indiqué en magasin

OÙ?

Dans les commerces qui :



1

Indiquent le prix et la description du produit sur une **étiquette apposée sur la tablette**, vis-à-vis du bien vendu

2

Utilisent un **lecteur optique** à la caisse

3

Affichent la **Politique d'exactitude des prix** près de chaque caisse et de chaque lecteur optique mis à la disposition de la clientèle

CONSEILS POUR FAIRE APPLIQUER LA POLITIQUE



Demandez à voir un **superviseur**.



Écrivez le prix des produits sur votre liste d'achats. Il sera plus facile de vous en souvenir à la caisse!

IL Y A UNE LONGUE FILE DERRIÈRE MOI!

ÇA SEMBLE COMPLIQUÉ À FAIRE APPLIQUER...



Cherchez **l'affiche** près des caisses.

Un téléphone intelligent avec vous? Montrez au commerçant la page sur le sujet dans le site Web de l'Office :

opc.gouv.qc.ca/politique



En cas de problème, communiquez avec **l'Office**.



La politique s'applique aussi après coup! Attendez qu'il y ait moins de clients à la caisse et retournez voir le commis.

UTILE À SAVOIR

- **La transaction n'est pas terminée?** La politique s'applique quand même, mais seulement si vous achetez le bien.
- **La même erreur est constatée sur des biens identiques?** Le commerçant doit vous vendre chaque bien au prix indiqué en magasin. Toutefois, le dédommagement prévu par la politique (gratuité ou rabais de 10 \$) s'applique à un seul bien.
- **Le prix enregistré à la caisse est moins élevé que le prix indiqué en magasin?** Vous n'avez pas droit au dédommagement, car l'erreur est en votre faveur.
- **Le commerçant a oublié de retirer l'étiquette indiquant le solde d'un bien, alors que ce solde est terminé?** Si une date d'expiration ou de validité du solde figure sur l'étiquette, le commerçant peut vous vendre le bien au prix courant. Autrement, il doit vous dédommager selon la politique.
- **La politique ne s'applique pas à certains biens**, par exemple les vêtements, les articles sans code-barres (comme des fruits ou des légumes en vrac), le lait de vache, certains médicaments ou l'alcool acheté ailleurs qu'à la SAQ.

OPC.GOUV.QC.CA/POLITIQUE

Office
de la protection
du consommateur

Québec



