

Trouve les pratiques interdites

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.

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2020.
Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite des Publications du Québec.