

Objectif du guide

SENSIBILISER LES COMMERÇANTS À LA LOI!

En 2012, l'Office de la protection du consommateur a mené une enquête sur le niveau de conformité des commerçants par rapport **à l'affichage des prix**. Les résultats de l'enquête menée auprès de 700 commerçants sont troublants. Dans un type d'établissement, la conformité atteint 69 %, dans le second un maigre 31 %, soit à peine trois magasins sur dix qui respectent la loi.

Suis-je concerné ? Oui!!

Peu importe la taille de votre commerce, sous réserve de ce qui est prévu dans la Loi, vous devez indiquer clairement le prix de tous les articles en vente.

Des cas problématiques dans la région !

Au cours des dernières années, les intervenants de l'ACEF-ABE¹ et des citoyens ont constaté des situations où les prix n'étaient pas affichés. C'est peut-être le cas dans votre établissement. C'est pourquoi, nous prenons la peine de vous transmettre, ainsi qu'à des centaines d'autres commerçants, ce petit guide qui pourra vous aider à mieux respecter la loi, et par le fait même, mieux servir vos consommateurs.

ATTENTION!

Les commerces qui omettent de bien afficher le prix sur les produits en vente s'exposent à une amende minimale de 600 \$ à la première offense.



Que dit la loi ?

Un commerçant doit indiquer clairement et lisiblement sur chaque bien offert en vente dans son établissement ou, dans le cas d'un bien emballé, sur son emballage, le prix de vente de ce bien, sous réserve de ce qui est prévu par règlement.

« Article 223, Loi sur la protection du consommateur »

Je suis un consommateur
et je n'arrive pas à trouver
le prix du produit!



La première étape est toujours d'aviser le propriétaire ou le gérant du commerce et de lui faire part de votre insatisfaction. **Vous pouvez aussi lui remettre ce guide.**

L'Office de la protection du consommateur (OPC) est responsable de s'assurer que la loi est bien respectée. Vous pouvez porter plainte directement à l'OPC.

À la suite de plaintes de consommateurs ou dans le cadre de ses activités de surveillance, l'OPC pourrait visiter le commerce, afin de vérifier si la loi est respectée.

Plusieurs ACEF offrent un service d'accompagnement pour les consommateurs qui désirent porter plainte. N'hésitez pas à nous contacter.



Pour en savoir davantage ou pour porter plainte

Contactez l'Office de la protection du consommateur
www.opc.gouv.qc.ca 1 888 672-2556

Pour trouver une association de consommateurs près de chez vous et une multitude d'informations
www.toutbiencalcul.ca



Bien afficher le prix des produits que vous vendez est :

**UNE MARQUE DE RESPECT
UNE OBLIGATION LÉGALE**



Un guide produit par :
Association coopérative d'économie familiale - Appalaches-Beauce-Etchemins
www.acef-abe.org



¹ L'Association coopérative d'économie familiale - Appalaches-Beauce-Etchemins (Acef-ABE) est une association de consommateurs ayant son siège social à Theford Mines et menant des activités sur le territoire des Appalaches, de la Beauce et des Etchemins.

Au Québec, il y a deux façons d'indiquer les prix en magasin

Une étiquette de prix sur chaque produit

La loi oblige les commerçants à étiqueter le prix sur chacun des produits, sauf quelques exceptions comme les produits non-emballés, les produits congelés, les produits à moins de 0,60 \$ ou encore, les produits trop petits pour être étiquetés. C'est la règle générale d'indication des prix en magasin. Toutefois, les commerçants peuvent s'en exempter en adoptant l'autre régime d'indication des prix prévu au règlement.

L'affichage du prix sur les tablettes

Les commerçants qui choisissent de ne pas étiqueter un prix sur chacun des produits peuvent s'exempter de cette obligation, à condition de respecter un ensemble de règles.

Ils doivent notamment indiquer le prix bien visiblement sur une étiquette sur la tablette, devant le produit.

Plusieurs commerçants, dont les supermarchés et les magasins à grande surface, préfèrent cette façon d'indiquer les prix et choisissent de s'exempter de l'obligation d'étiqueter chacun des articles.

Notez bien ! Le prix des produits suivants doit toujours être indiqué individuellement par une étiquette :

- les vêtements;
- les articles qui n'ont pas de code-barres.

ATTENTION !

La loi prévoit des balises claires pour les commerçants qui choisissent cette méthode. C'est ce que l'on nomme : *l'exemption de l'affichage du prix sur chaque article.*

L'exemption d'indiquer un prix sur chaque produit

La Loi sur la protection du consommateur et son règlement permettent aux commerçants qui le désirent d'être exemptés d'apposer une étiquette de prix sur chacun des articles qu'ils vendent, à condition de respecter un ensemble d'obligations, dont les suivantes :

- Afficher le prix devant les produits, sur une étiquette sur la tablette. La forme de cet affichage est définie dans le règlement pour que le prix soit bien visible et le produit bien identifié, notamment;
 - Dans le cas des produits alimentaires, l'étiquette sur la tablette doit aussi comporter un prix par unité de mesure, ce qui permet de mieux comparer les prix entre différentes marques d'un même produit;
 - Disposer de lecteurs optiques aux caisses, reliés à un système informatique central;
 - Mettre à la disposition des clients, un certain nombre de lecteurs optiques qui permettent de vérifier le prix d'un produit (si le commerce a une superficie de plus de 697 m²);
 - Remettre un reçu de caisse détaillé indiquant le nom et le numéro de téléphone du commerce, la description et le prix du produit, ainsi que la date de la transaction.
- Afficher la « Politique d'exactitude des prix » et, en cas d'erreur de prix à la caisse défavorable au consommateur, appliquer cette politique.

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.

Québec

www.opc.gouv.qc.ca

Que vous choisissiez l'un ou l'autre des modèles, **le prix doit toujours être clairement indiqué et facile à trouver.**

Ne pas bien afficher le prix, c'est non seulement irrespectueux pour les consommateurs, c'est contrevenir à la loi!