



Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

**SOYEZ UN  
CONSOMMATEUR  
AVERTI**  
*Assurez-vous  
de payer  
le bon prix*

<http://concurrency.gc.ca>

Canada



BUREAU DE LA  
CONCURRENCE

## ***Qu'est-ce que la Loi sur la concurrence?***

La *Loi sur la concurrence* (la Loi) est une loi fédérale qui régit les affaires au Canada et dont l'application relève du Bureau de la concurrence (le Bureau). Elle vise à promouvoir la concurrence commerciale en mettant fin aux agissements anticoncurrentiels. La plupart des entreprises du Canada, quelle que soit leur taille, y sont soumises.

Le commissaire de la concurrence (le commissaire) est le chef du Bureau, qui fait partie d'Industrie Canada. Il est chargé de l'application et de l'administration de la Loi ainsi que des trois lois régissant l'exactitude et la précision des renseignements fournis aux consommateurs, soit :

- la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*;
- la *Loi sur l'étiquetage des textiles*;
- la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*.

## ***Qu'est-ce qu'un code universel de produit?***

Presque tous les articles courants, depuis les sucettes jusqu'au détergent à lessive, portent un code universel de produit (symbole CUP) semblable à celui-ci :



Au Canada, de nombreux magasins utilisent ces codes pour enregistrer les ventes. À chaque code correspond le prix du produit et d'autres renseignements sur ce produit qui sont stockés dans un ordinateur relié à chaque caisse enregistreuse.

Quand un caissier passe au scanner le symbole CUP qui figure sur l'emballage, un faisceau lumineux « lit » le symbole. L'ordinateur décode le symbole et transmet le prix à la caisse enregistreuse, qui l'affiche à l'écran et imprime un reçu pour le consommateur.

## ***Le prix lu par le scanner est-il toujours exact?***

Il y a parfois des erreurs. Vous risquez de payer un prix trop élevé si l'erreur n'est pas détectée.

Il est possible que le magasin ait modifié ses prix dans l'ordinateur sans avoir affiché, par oubli ou faute de temps, les nouveaux prix sur les tablettes. Vous devriez alors payer le prix le plus bas. Demandez au caissier ou au gérant du magasin de corriger l'erreur.

Faites preuve de vigilance et vérifiez si le prix qui apparaît à l'écran est bien celui que vous vous attendez à payer.



## ***Que puis-je faire?***

Bien que le scanner électronique enregistre très rapidement vos achats, il vous est possible de relever les erreurs de prix à la caisse. Voici la façon de procéder.

***Regardez l'écran et vérifiez les prix.*** Si vous pensez que le prix affiché pour un produit est trop élevé, signalez-le immédiatement et demandez au caissier de faire la correction nécessaire avant de payer. Renseignez-vous sur la politique du magasin en ce qui a trait aux erreurs de prix.

***Apportez un exemplaire du dépliant publicitaire ou de l'annonce de journal à la caisse.*** Il est possible que certaines promotions n'aient pas été introduites dans l'ordinateur. Il se peut aussi que le caissier

doive entrer le prix manuellement. Vous pouvez l'aider en lui signalant les articles en réclame.

*Prenez note des prix ou des rabais à mesure que vous effectuez vos achats.* Vous pourriez écrire les prix affichés sur l'emballage ou sur une feuille de papier afin de les comparer à ceux qui s'affichent à l'écran. Si le magasin ajoute une étiquette offrant un rabais supplémentaire, assurez-vous qu'elle est bien visible lorsque vous remettez l'article au caissier.

*Vérifiez votre reçu avant de quitter la caisse.* Si vous remarquez une erreur, demandez au caissier de la corriger. Si vous avez déjà quitté la caisse, adressez-vous au chef du rayon, au service à la clientèle ou au gérant du magasin pour la faire corriger.

### ***Que puis-je faire de plus?***

Si vous constatez fréquemment des erreurs de lecture des prix dans un magasin, dites-le au service à la clientèle ou au gérant. Vous pouvez également écrire au siège social. Il se peut que le détaillant ne soit pas conscient du problème avant qu'on le porte à son attention.

Vous pouvez aussi signaler les problèmes qui se répètent au bureau de la **Direction des pratiques loyales des affaires** de votre région, dont les coordonnées figurent dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique sous la rubrique Gouvernement du Canada ou Industrie Canada. Vous avez également la possibilité de vous adresser à l'un des bureaux régionaux suivants :

Sans frais	1 800 348-5358
Région du Pacifique (Colombie-Britannique et Yukon)	(604) 666-5000
Région des Prairies (Alberta, Saskatchewan, Manitoba et Territoires du Nord-Ouest)	(204) 983-8905
Région de l'Ontario	(416) 973-5000
Région du Québec	(514) 283-3109
Région de l'Atlantique (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve)	(902) 426-6055

Courriel  
Site Web

[plainfo@ic.gc.ca](mailto:plainfo@ic.gc.ca)  
<http://strategis.ic.gc.ca/PLA>

Les enquêtes du Bureau sont privées et le Bureau s'assure que l'identité de la source ainsi que les renseignements fournis restent confidentiels. Toutefois, les personnes qui possèdent des éléments de preuve importants au sujet d'une infraction à la Loi peuvent être appelées à témoigner.

*Le Bureau de la concurrence produit des vidéos et des publications sur divers aspects de la Loi sur la concurrence, de la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation, de la Loi sur l'étiquetage des textiles et de la Loi sur le poinçonnage des métaux précieux. Pour en savoir davantage sur ces produits, veuillez vous adresser au Centre des renseignements dont les coordonnées suivent.*

Centre des renseignements  
Bureau de la concurrence  
Industrie Canada  
50, rue Victoria  
Hull (Québec) K1A 0C9

*Numéro sans frais* 1 800 348-5358  
*Région de la capitale nationale* (819) 997-4282  
*ATS (pour les malentendants)* 1 800 642-3844

*Télécopieur* (819) 997-0324

*Courriel* [burconcurrence@ic.gc.ca](mailto:burconcurrence@ic.gc.ca)  
*Site Web* <http://concurrence.ic.gc.ca>

*Ce dépliant est un guide résumant le rôle du Bureau de la concurrence et les dispositions de la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le texte intégral de la Loi ou vous adresser au Bureau de la concurrence, dont les coordonnées figurent ci-dessus.*

Le présent dépliant a été préparé par la Direction des pratiques loyales des affaires avec l'aide de l'Association des consommateurs du Canada. Il s'inspire du bulletin d'information intitulé *Attention All Shoppers: Make Sure the Scanned Price is Right*, produit avec la collaboration de la Federal Trade Commission des États-Unis.

