

Montréal, le 16 février 2011

PAR COURRIEL ET PAR LA POSTE :

M^e Louis Borgeat
Président
Office de la protection du consommateur
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Objet : Contravention aux règles sur l'affichage par unité de mesure

M^e Borgeat,

La présente a pour but de porter à votre attention une pratique commerciale problématique en matière d'affichage de prix que nous avons récemment observée chez des détaillants.

En février 2010, nous avons effectué une enquête sur le terrain lors d'une recherche financée par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada¹. Notre enquêteur a visité une vingtaine d'établissements au Québec. Il a alors constaté que plusieurs commerçants omettaient d'indiquer le prix par unité de mesure sur certains produits (à prix régulier ou en solde).

¹ *Affichage du prix par unité de mesure : Utile pour le consommateur ?*
http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/pratiques_commerciales/oc_ic_rr_affichage_unite_mesure_201006.pdf

En janvier 2011, nos enquêteurs sont retournés dans huit établissements et nous avons constaté que cette pratique avait toujours lieu dans sept de ces établissements. Selon nous, celle-ci contrevient à l'esprit et à la lettre des articles 91.4 c) et 91.5 c) du *Ralpc* qui est d'assurer que les consommateurs puissent facilement comparer le prix de produits similaires.

En effet, ces articles stipulent que :

91.4 « Est exempté de l'application de l'article 223 de la Loi, le commerçant qui, dans son établissement, utilise la technologie du lecteur optique d'un code universel des produits pourvu qu'il satisfasse aux conditions suivantes : [...] c) l'étiquette prévue à l'article 91.5 est apposée conformément aux exigences de cet article à l'égard de chaque bien visé à cet article qui est offert dans son établissement [...] »

91.5 « Doit être apposée à l'égard de chaque bien pour lequel le commerçant se prévaut de l'exemption prévue à l'article 91.4, une étiquette divulguant les renseignements suivants : [...] »

c) lorsqu'il s'agit d'aliments vendus dans un établissement pour lequel le commerçant est tenu d'être titulaire d'un permis délivré en vertu du *Règlement sur les aliments* (c. P-29, r.1), le prix correspondant à l'unité de mesure en plus du prix du bien. [...] »

Ainsi, si un bien est offert dans un établissement vendant des aliments (l'art. 91.5 c) *Ralpc*), l'étiquette devra toujours préciser le prix correspondant à l'unité de mesure, que ce bien soit offert au prix régulier ou encore à un prix réduit ou en solde.

Nous sommes préoccupés par cette pratique qui consiste à omettre d'indiquer le prix correspondant à l'unité de mesure sur les aliments en solde. En effet, un aliment en solde ne sera pas nécessairement le produit le moins cher pour le consommateur. Cette omission empêche le consommateur de comparer les prix de produits similaires.

À l'heure où les aliments coûtent de plus en plus cher, nous estimons que les consommateurs doivent avoir accès à une information fiable afin de faire des choix éclairés.

Plus précisément, nous portons plainte contre sept établissements qui, selon nous, ont contrevenu aux règles stipulées aux articles 91.4c) et 91.5c) du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* :

- Loblaws, 375, Jean Talon Ouest, visité le 30 janvier 2011
- IGA, 900, St-Zotique, visité le 30 janvier 2011
- Métro, 760, Jean-Talon Ouest, visité le 30 janvier 2011
- Walmart, 7445, boul. Langelier, visité le 14 février 2011
- Pharmaprix, 6910, St-Denis visité le 30 janvier 2011
- Jean-Coutu, 7145, St-Denis, visité le 30 janvier 2011
- Couche-Tard, 2015, Rachel Est, visité le 15 février 2011

Nous joignons en annexe des photos prises lors de ces visites afin que vous puissiez évaluer ce dossier et prendre les mesures appropriées.

Nous souhaitons également attirer votre attention sur les pièces des numéros 10 à 13 de l'annexe 2. Celles-ci illustrent des pratiques qui, selon nous, contreviennent à l'objectif recherché par la LPC et son règlement.

Espérant le tout conforme, veuillez recevoir, M^e Borgeat, nos salutations les meilleures.

M^e Stéphanie Poulin
Responsable du service juridique

M. François Décary Gilardeau
Analyste agroalimentaire

Affichage du prix par unité de mesure
Annexe 1 : PLAINTES ENVERS 7 COMMERÇANTS

1. Loblaws, 375 Jean-Talon Ouest, visité le 30 janvier 2011



Problème :

Aliment vendu en solde.

Le prix correspondant à l'unité de mesure n'est pas indiqué.

2. IGA, 900 Saint-Zotique, visité le 30 janvier 2011



Problème :

Aliment vendu en solde.

Le prix correspondant à l'unité de mesure n'est pas indiqué.

3. Métro, 760 Jean-Talon ouest, visité le 30 janvier 2011



Problème :

Aliment vendu en solde.

Le prix correspondant à l'unité de mesure n'est pas indiqué.

4. Pharmaprix, 6910 Saint-Denis, visité le 30 janvier 2011



Problèmes :

Aliment vendu en solde.

Le prix correspondant à l'unité de mesure n'est indiqué ni pour le prix régulier ni pour le prix en solde

5. Pharmaprix, 6910 Saint-Denis, visité le 30 janvier 2011



Problèmes :

Aliment vendu en solde.

Le prix correspondant à l'unité de mesure n'est pas indiqué pour le prix régulier.

Il existe deux prix en solde.

Le prix correspondant à l'unité de mesure n'est indiqué que pour un des deux (2 pour 5 \$).

6. Jean Coutu, 7145 Saint-Denis, visité le 30 janvier 2011



Problème :

Aliment vendu au prix régulier.

Le prix correspondant à l'unité de mesure n'est pas indiqué.

7. Jean Coutu, 7145 Saint-Denis, visité le 30 janvier 2011



Problème :

Aliment vendu en solde.

Le prix correspondant à l'unité de mesure n'est pas indiqué.

8. Walmart, 7445 Boul. Langelier, visité le 14 février 2011



Problème :

Aliment vendu en solde.

Le prix correspondant à l'unité de mesure n'est pas indiqué.

9. Couche-Tard, 2015 Rachel Ouest, visité le 14 février 2011



Problème :

Aliment vendu sans prix

Le prix correspondant à l'unité de mesure n'est pas indiqué.

Affichage du prix par unité de mesure
Annexe 2 : Quatre pratiques commerciales à examiner

Problème 1 : Mauvaise disposition du prix par unité de mesure

Loblaws, 375 Jean-Talon Ouest, visité le 30 janvier 2011



Mandarines vendues à prix régulier.
Le prix par unité de mesure est de 0,499 \$/100 ml
À comparer avec la photographie suivante.



Problème :

Mandarines vendues en solde.

Le prix par unité de mesure est de 0,517 \$/100 ml.

Cependant, compte tenu de l'endroit où est inscrit ce renseignement, le lecteur ne sait pas (à moins de faire le calcul) si ce prix par unité de mesure concerne le prix régulier ou le prix en solde.

Le design crée de la confusion et empêche l'utilisation de l'information à bon escient par les consommateurs.

Ici, le prix par unité de mesure porte sur le prix en solde.

Par conséquent, ce produit offert en solde coûte plus cher par unité de mesure que le produit au prix régulier illustré précédemment.

Problème 2 : Les unités de mesures ne sont pas uniformes

Walmart, 7445 boul. Langelier, visité le 14 février 2011

1



2



3



Problème :

L'unité de mesure (unité de base) utilisée à la photo 1 est le gramme, à la photo 2 le 100 g et à la photo 3 elle n'est pas indiquée.

Par conséquent, il est impossible de comparer les prix par unité de mesure entre eux, ce qui, selon nous, ne respecte ni l'intention ni l'esprit du règlement.

Problème 3 : Unité de base trop petite

Walmart, 7445 boul. Langelier, visité le 14 février 2011

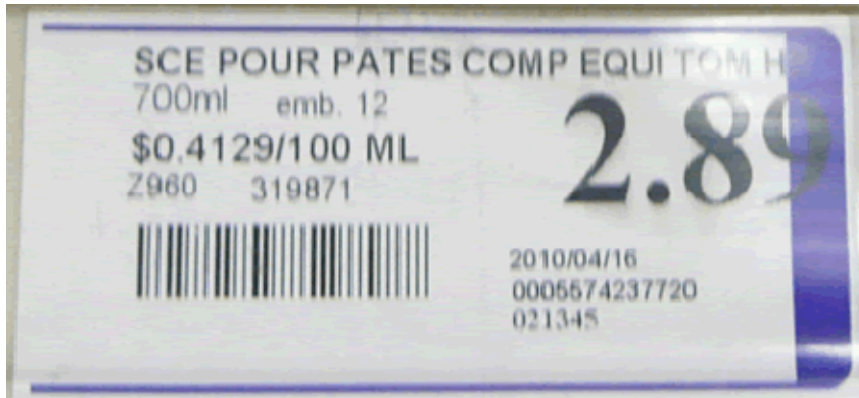


L'unité de mesure (unité de base) utilisée est trop petite. Ici ce sont des grammes. Par conséquent, le résultat donne une fraction de sous (0,00221\$), ce qui est difficile à comprendre.

L'unité de base (g) n'est pas adéquate lorsqu'elle porte sur un contenant de 2,5 kg. Au Royaume-Uni, l'unité de base est inscrite dans la loi et serait de 100 g pour ce produit. Internationalement, la norme est l'utilisation du 100 g et du 100 ml, sauf aux États-Unis où l'on utilise le système impérial.

Problème 4 : Trop de chiffres après la virgule

Métro, 760 Jean-Talon ouest, visité le 30 janvier 2011



Problème :

Le prix par unité de mesure n'a pas été arrondi ici et l'information est indiquée en centième de sous (dix millièmes de dollars). Cette information est abstraite et superflue; elle n'aide pas le consommateur mais crée plutôt de la confusion.

Le prix par unité de mesure devrait être arrondi au sous près.