



Kim a-t-elle payé trop cher?

Au retour de l'école, Kim fait un petit détour par le magasin pour faire quelques achats. Elle en profite pour acheter une crème pour le corps à 12,95 \$, une bouteille de shampoing à 6,95 \$ et un savon à 3,95 \$. Et pourquoi pas le dernier numéro du magazine *Planète en santé*? Ce mois-ci, on y présente un reportage intéressant sur le réchauffement de la planète.



Au moment de passer à la caisse, elle voit une affiche sur laquelle est imprimé le titre « Politique d'exactitude des prix ». Elle n'y prête guère attention, préoccupée par le travail d'histoire qu'elle doit terminer pour le lendemain. Elle constate toutefois qu'aucune étiquette n'est apposée sur les produits dans son panier. Les étiquettes étaient plutôt placées directement sur la tablette, devant chacun des produits.

Distracte, elle ne porte pas attention non plus aux prix affichés sur l'écran de la caisse enregistreuse. Ce n'est qu'une fois à la maison qu'elle jette un coup d'œil à sa facture. Surprise! Le prix payé pour le savon est différent de celui qui était indiqué sur la tablette. Au lieu de coûter 3,95 \$, il coûte 4,95 \$! Comble de malheur, elle constate aussi que la crème pour le corps lui a coûté 1 \$ de plus que le prix affiché sur la tablette.

Elle retourne immédiatement au magasin. « Pourquoi est-ce plus cher? », demande-t-elle au caissier. Après vérification, il constate qu'une erreur a été commise lors de l'étiquetage des produits. Le savon coûte bien 3,95 \$ et la crème, 12,95 \$. Le caissier corrige l'erreur et lui rembourse la différence de 2 \$ et les taxes. Satisfaite, Kim retourne chez elle.

Le lendemain, elle raconte son aventure à Luc. « Tu aurais dû obtenir les produits gratuitement, lui dit-il. L'autre jour, j'ai acheté un produit au magasin dont le prix était erroné et le commerçant me l'a remis gratuitement. » Kim n'y comprend plus rien. Luc a-t-il raison?



Consigne :

Analyse le cas de Kim au moyen de la grille ci-dessous. Évalue chacun des éléments en fonction des extraits des articles de la Loi sur la protection du consommateur qui te sont présentés et de l'affiche de la Politique d'exactitude des prix. Explique ce qu'un consommateur averti pourrait faire en pareille situation.

Élément du cas	Correct ou Incorrect?	Justifie ta réponse.	Qu'est-ce qu'un consommateur averti devrait faire en pareilles circonstances?
Le commerçant a choisi de ne pas étiqueter ses produits pour l'ensemble de son magasin. Il doit par ailleurs appliquer la Politique d'exactitude des prix. Ainsi, Kim ne trouve pas d'étiquette indiquant le prix sur chacun des produits. Elle peut toutefois connaître le prix des produits en regardant l'étiquette apposée sur la tablette.			
Le prix enregistré à la caisse pour le savon est de 3,95 \$ au lieu de 2,95 \$. Le commerçant corrige le prix et rembourse à Kim le montant payé en trop.			
Le prix enregistré à la caisse pour la crème pour le corps est de 13,95 \$, soit 1 \$ de plus que le prix indiqué sur la tablette. Le commerçant corrige le prix et rembourse à Kim le montant payé en trop.			
Le commerçant que Kim a rencontré est obligé d'appliquer la Politique d'exactitude des prix.			

Ce que dit la loi

- Un commerçant est obligé d'étiqueter chacun des produits qu'il offre pour la vente dans son magasin. C'est la loi! Par contre, il n'est pas obligé d'apposer une étiquette de prix sur certains produits, par exemple :
 - Un article qui ne coûte pas plus de 0,60 \$;
 - Un aliment qui n'est pas emballé avant d'être vendu (par exemple : un fruit ou un légume);
 - S'il décide de s'exempter de l'obligation d'étiqueter chacun des produits.
- Le consommateur doit tout de même pouvoir connaître facilement le prix des produits. Le commerçant doit donc indiquer le prix sur une affiche placée tout près de l'endroit où les produits sont offerts.
- Le commerçant ne veut pas indiquer le prix sur chacun de ses produits? Dans ce cas, il doit respecter certaines conditions, comme appliquer la Politique d'exactitude des prix. Il doit alors placer bien en évidence une affiche en qui consiste cette politique. Des étiquettes doivent également être apposées sur les tablettes, devant chaque produit. Cette étiquette doit inclure la description du produit et son prix. Il doit également utiliser la technologie du lecteur optique du code universel des produits.
- Attention! Toutefois, le commerçant doit toujours indiquer le prix sur chaque vêtement qu'il offre en vente ainsi que sur chaque produit qui ne comporte pas de code-barres.

*Les renseignements contenus dans ce document ont pour objectif de vulgariser les dispositions législatives et réglementaires et ne peuvent donc pas être utilisés à des fins d'interprétation juridique. Au besoin, la lecture de ces renseignements pourra être complétée par celle des lois et règlements auxquels ils réfèrent.



Politique d'exactitude des prix

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

105 ou moins : le commerçant doit vous remettre gratuitement cet article;

Plus de 105 : le commerçant corrige le prix et doit vous compenser un rabais de 105 sur le prix corrigé de l'article.

1. La Politique d'exactitude des prix s'applique même si l'erreur est occasionnée avant que la transaction ne soit complétée, à la condition toutefois que vous ayez acheté l'article.

2. Si, au cours d'une même transaction, le rabais accordé se rapporte à l'achat d'articles distincts, le prix de chacun est corrigé sous la politique d'exactitude des prix.

3. La politique d'indemnisation ne s'applique pas à l'achat d'articles pour lesquels, à la vente, on ne rembourse pas le prix payé par le consommateur (vêtements, bijoux et certains autres articles exceptionnels, tels livres et vinyl) si son application a pour effet de contrevenir à la loi.

Office de la protection du consommateur Québec

www.opc.gouv.qc.ca



LA POLITIQUE D'EXACTITUDE DES PRIX

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