

Faites respecter la politique d'exactitude des prix

Ayez votre carte en poche

L'ACEF des Basses-Laurentides invite la population à se procurer gratuitement une petite carte plastique sur laquelle est inscrite l'essentiel de la politique d'exactitude des prix. En l'ayant en poche au moment de faire ses emplettes, le consommateur pourra la présenter à la caisse en cas de mésentente.

Ainsi, lorsqu'il y a une erreur de prix en défaveur du consommateur, le commerçant doit remettre le bien gratuitement si le prix exact est de 10 \$ ou moins. S'il est supérieur, le commerçant corrige le prix puis accorde un rabais de 10 \$. Lorsque la même erreur se reproduit pour plusieurs biens identiques, le commerçant corrige chacune des erreurs et dédommage le consommateur que pour un seul de ces biens. La politique s'applique dès que l'erreur est enregistrée à la caisse.

Cette politique s'applique dans les commerces qui choisissent de s'exempter du marquage unitaire des prix. On les reconnaît au fait qu'ils utilisent des lecteurs optiques à la caisse et qu'ils n'affichent pas de prix sur chaque produit. Une étiquette est plutôt apposée sur la tablette.

Au Québec, selon l'article 223 de la Loi sur la protection du consommateur, l'ensemble de l'industrie du commerce de détail est obligée d'étiqueter individuellement les biens vendus dans le commerce. Par contre, en février 2001, au grand mécontentement des associations de consommateurs, une exemption permet désormais à l'industrie de ne pas afficher individuellement le prix sur chaque produit. En contrepartie, les commerces s'engagent à respecter une politique d'exactitude des prix comportant diverses obligations, dont celle d'indemniser le consommateur en cas d'erreur de prix.

«Il n'est pas simple de se souvenir du prix de tous les items que nous achetons. Tout le poids de l'application de la politique repose sur le consommateur et sa mémoire ! C'est entre autres une des raisons pour laquelle nous nous sommes opposés fortement à la mise sur pied de la politique» de commenter Jacinthe Nantel, conseillère en consommation à l'ACEF des Basses-Laurentides.

«Plusieurs personnes témoignent régulièrement de leur expérience pour faire respecter la politique. Comme leur connaissance de la politique est limitée, plusieurs nous disent que dans le doute, elles laissent tomber suite aux argumentations du gérant ou de la gérante» de noter Mme Nantel. «En distribuant ce petit outil, nous voulons redonner confiance au consommateur afin qu'il puisse défendre adéquatement ses droits».

L'organisme suggère deux petits trucs afin d'aider le consommateur : mettre de côté les produits en solde et les passer à la caisse à la toute fin afin de pouvoir surveiller les prix; prendre le temps de vérifier sa facture avant de quitter le commerce et retourner à la caisse s'il y a erreur.

Mme Nantel insiste sur un point majeur : «Peu importe la cause de l'erreur, la politique s'applique ! ». Elle mentionne qu'il n'y a pas d'exception à l'application de la politique sauf pour les produits dont le prix est fixé par une loi ou un règlement (lait, bière, vin en épicerie) ou lorsqu'il est interdit d'offrir un rabais pour ce bien (tabac, médicaments).

Au total, 20 000 cartes ont été distribuées aux 39 associations de consommateurs du Québec. Cette réalisation de l'ACEF des Basses-Laurentides a été rendue possible grâce à la participation financière de l'Office de la protection du consommateur.

Dans les Basses-Laurentides, on peut se procurer la carte au bureau de l'ACEF, du lundi au jeudi, au 42b, rue Turgeon à Sainte-Thérèse J7E 3H4, ou la faire venir par la poste en contactant l'association au 450-430-2228, par courriel à acefbl@consommateur.qc.ca.

Pour plus d'informations sur la politique, vous pouvez visiter le site de l'Office de la protection du consommateur au www.opc.gouv.qc.ca.

communiqué