

## Pratiques déloyales : La loi sur la protection du consommateur

La *Consumer Protection Act* (*loi sur la protection du consommateur* [LPC]) protège les consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales avant, pendant ou après une transaction. La loi s'applique lorsque :

- le consommateur ou le fournisseur vit en Alberta;
- l'offre ou l'acceptation est faite en Alberta ou envoyée de l'Alberta;
- la pratique déloyale est faite ou reçue en Alberta et implique le représentant d'un fournisseur.

Une pratique déloyale peut se produire même si une transaction n'a pas été saisie ou conclue.

### Définitions

Une transaction est définie comme toute vente, toute location ou tout autre transfert de biens ou de services contre paiement. Cela comprend les prix reçus dans le cadre de concours et des biens ou services donnés à quelqu'un d'autre.

Un consommateur est une personne qui paie pour obtenir ces biens ou services.

Les biens désignent généralement ce qui suit :

- des articles matériels utilisés principalement à des fins personnelles, familiales ou domestiques,
- une habitation résidentielle neuve, qu'elle soit ou non rattachée à un terrain,
- un bon qui promet des biens ou des services dans le futur.

Les services, eux, peuvent inclure l'un des éléments suivants lorsqu'ils sont utilisés principalement à des fins personnelles, familiales ou domestiques :

- l'entretien, l'amélioration ou la réparation de biens ou de résidences privées,

- l'adhésion à un club ou à un organisme si le club ou l'organisme est en affaire pour faire des profits pour ses propriétaires,
- le droit d'utiliser une propriété dans le cadre d'une entente de multipropriété.
- Un prêt sur salaire, c'est-à-dire un prêt de 1 500 \$ ou moins pour un terme de 62 jours ou moins.

Un fournisseur est une personne qui reçoit de l'argent d'une transaction conclue avec un consommateur. Cela inclut un vendeur ou un représentant ou agent qui fabrique, produit, distribue, annonce ou vend des biens ou services.

La LPC ne permet pas aux consommateurs de renoncer à leurs droits ni ne restreint tout droit en vertu de toute autre législation. Si un contrat de consommation est vague, les modalités de ce contrat sont interprétées en faveur du consommateur.

### Exemples de pratiques déloyales

Il est interdit :

- d'exercer sur des consommateurs ou consommatrices une influence ou des pressions excessives pour les contraindre à faire un achat. Exemple : Un vendeur consacre quatre heures au domicile d'un consommateur pour essayer de lui vendre un aspirateur.
- de profiter d'un consommateur qui ne comprend pas une transaction. Exemple : Un vendeur convainc un consommateur qui ne peut pas parler ou lire l'anglais de signer un contrat de plusieurs pages.
- de facturer un prix beaucoup plus élevé pour un produit semblable facilement disponible sans informer le consommateur de la différence et de la raison de cette différence. Exemple : Un entrepreneur ne dit pas à un propriétaire que les réparations à son toit qui ont coûté 7 500 \$ auraient pu être faites par un concurrent pour 2 500 \$.

Pour de plus amples renseignements, composez le 1-877-427-4088 ou visitez le site <https://www.alberta.ca/consumer-protection.aspx> (en anglais seulement).

La présente publication vise à fournir des renseignements généraux seulement. Elle ne saurait faire office de conseil juridique.  
©2022 Gouvernement de l'Alberta | Publié en octobre 2022 |



- de facturer un prix de plus de 10 % (jusqu'à un maximum de 100 \$) supérieur à l'estimation donnée pour des biens ou services, à moins que le consommateur n'ait expressément accepté l'augmentation.  
Exemple : Un atelier de réparation affirme que la réparation d'un article coûtera 150 \$, et la facture finale est de 400 \$.
- de déclarer qu'un bien ou un service est conforme à une norme, qu'il fait partie d'une catégorie ou qu'il est d'une qualité, d'un style particulier ou qu'il s'agit d'un modèle précis si cette description est fausse.  
Exemple : Un marchand de meubles affirme qu'une table basse est en bois massif, alors qu'elle est en réalité constituée de panneaux de particules agglomérées.
- d'indiquer qu'un bien a ou n'a pas été utilisé dans une mesure différente de la réalité.  
Exemple : Le vendeur informe un consommateur qu'une voiture a 100 000 kilomètres au compteur et le véritable kilométrage est de 200 000 kilomètres.
- d'indiquer que les biens sont neufs lorsqu'ils sont utilisés, détériorés, modifiés ou remis à neuf. Exemple : Un ordinateur est vendu comme neuf, alors qu'il a été remis à neuf.
- de faire une fausse déclaration sur les antécédents ou l'utilisation d'un bien.  
Exemple : Le vendeur affirme à un consommateur qu'une voiture n'a été conduite que par le propriétaire d'un concessionnaire alors qu'il s'agissait d'une cession-bail d'une entreprise de location.
- d'indiquer que des biens ou des services sont disponibles conformément à une déclaration préalable alors qu'ils ne le sont pas. Exemple : Le vendeur dit que les biens ont été saisis aux douanes canadiennes alors qu'ils ont en fait été achetés en tant que stock ordinaire.
- d'indiquer que le bon d'un fournisseur peut être utilisé pour des biens ou des services à prix ordinaire ou réduit lorsque le fournisseur sait très bien (ou devrait très bien savoir) que le deuxième fournisseur n'honorera pas ce bon. Exemple : Une entreprise vend un carnet de bons en sachant que certaines entreprises n'honoreront pas les bons.
- d'indiquer que les biens sont disponibles dans une quantité précise alors que ce n'est pas le cas. Exemple : Un magasin annonce qu'il a 35 chaînes stéréo à vendre alors qu'en fait il n'en a qu'une seule en stock.
- de déclarer qu'un bien ou un service sera fourni dans un délai donné en sachant (ou lorsqu'on devrait savoir) que cela sera impossible. Exemple : Une entreprise de spas promet qu'un spa sera installé la veille de Noël alors qu'elle sait que le personnel d'installation ne sera pas disponible.
- d'indiquer qu'un prix est particulièrement avantageux alors que ce n'est pas le cas. Exemple : Une entreprise annonce qu'un article est en solde ou que le prix est réduit de 20 % alors que l'article n'a jamais été vendu au prix régulier.
- d'indiquer qu'une pièce, un remplacement, une réparation ou un réglage est nécessaire ou souhaitable alors que ce n'est pas le cas. Exemple : Un atelier remplace un moteur de sècheuse alors que seule la courroie devait être remplacée.
- d'indiquer que le fournisseur demande des renseignements, mène une enquête ou fait une demande de soumissions alors que ce n'est pas vrai. Exemple : Un vendeur en porte-à-porte demande à un consommateur de répondre à une enquête sur l'environnement domestique alors qu'il souhaite réellement faire la démonstration d'un produit.
- de donner une estimation de prix pour des biens ou des services s'ils ne peuvent être fournis à ce prix. Exemple : Une entreprise de rénovation dit à un propriétaire qu'elle peut remplacer la porte de garage pour

Pour de plus amples renseignements, composez le 1-877-427-4088 ou visitez le site <https://www.alberta.ca/consumer-protection.aspx> (en anglais seulement).

La présente publication vise à fournir des renseignements généraux seulement. Elle ne saurait faire office de conseil juridique.  
©2022 Gouvernement de l'Alberta | Publié en octobre 2022 |



500 \$ alors qu'elle sait que le prix des pièces seules est de 700 \$.

- d'indiquer le prix de biens ou de services d'une manière telle qu'un consommateur pourrait raisonnablement croire que le prix fait référence à un plus grand ensemble de biens ou de services. Exemple : Une entreprise annonce qu'elle construira une clôture complète pour une maison pour 2 000 \$ alors que le projet de clôture ne concerne que l'arrière de la maison. L'ajout de deux côtés supplémentaires coûterait 1 500 \$ de plus.
- de déclarer qu'un consommateur obtiendra un avantage s'il trouve d'autres clients pour l'entreprise alors qu'il est peu probable que le consommateur obtienne un tel avantage. Exemple : Un agent de commercialisation à paliers multiples accepte de vous offrir un prix réduit sur votre prochaine commande lorsque vous parrainerez un ami pour l'entreprise, mais il ne vous accorde jamais la réduction promise.
- de déclarer la capacité de performance ou la durée de vie d'un produit sans tests appropriés pour étayer l'allégation.

Un fournisseur commet une infraction lorsqu'il se livre à une pratique déloyale.

## Prévenir les problèmes

- Assurez-vous de comprendre ce qui est proposé dans toute publicité et ce qu'un vendeur vous dit sur un produit ou un service.
- Obtenez des réponses à vos questions avant d'acheter.
- Ne signez jamais un contrat sans l'avoir lu pour vous assurer qu'il contient toutes les modalités que vous avez acceptées. Toutes les déclarations verbales qu'un vendeur a faites au sujet des biens ou des services doivent être énumérées dans le contrat. Ne signez jamais un contrat vierge dont un vendeur dit qu'il sera rempli plus tard.

- Si un fournisseur fait une déclaration sur un article qui vous encourage à acheter cet article, demandez que cette déclaration soit écrite dans le contrat de vente, par exemple la voiture que vous voulez acheter n'a jamais été accidentée.
- Conservez toujours vos factures, contrats, garanties, instructions et chèques annulés.

## Résoudre les problèmes

Parlez à l'entreprise ou au fournisseur. C'est le premier pas vers la résolution d'un problème. La publication *Filing a Complaint with Consumer Services* (Déposer une plainte auprès du service à la clientèle) est disponible auprès de Service Alberta et Réduction des formalités administratives.

Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème et que vous avez perdu de l'argent en raison d'une pratique déloyale, vous pouvez tenter une action contre le fournisseur devant la Cour du Banc du Roi. Si la réclamation est inférieure à 50 000 \$, elle peut être entendue devant la Cour provinciale de l'Alberta, division civile. Ce niveau de tribunal peut accorder des dommages-intérêts uniquement pour les pertes subies.

## Plaintes concernant les véhicules à moteur

L'Alberta Motor Vehicle Industry Council (AMVIC) [Conseil de l'industrie des véhicules automobiles de l'Alberta] est chargé d'enquêter sur les pratiques déloyales lorsque des véhicules à moteur sont réparés, loués ou vendus (y compris les ventes en consignation) aux consommateurs.

### Alberta Motor Vehicle Industry Council

Boîte 11, bureau 303  
9945, 50<sup>e</sup> Rue, Edmonton (Alberta) T6A 0L4

À Edmonton : 780-466-1140

En Alberta (numéro sans frais) : 1-877-279-8200  
[www.amvic.org](https://www.amvic.org) (en anglais seulement)

## Pour en savoir davantage

Pour de plus amples renseignements sur les pratiques déloyales, communiquez avec le :

---

Pour de plus amples renseignements, composez le 1-877-427-4088 ou visitez le site <https://www.alberta.ca/consumer-protection.aspx> (en anglais seulement).

La présente publication vise à fournir des renseignements généraux seulement. Elle ne saurait faire office de conseil juridique.  
©2022 Gouvernement de l'Alberta | Publié en octobre 2022 |



### **Consumer Contact Centre**

À Edmonton : 780-427-4088

En Alberta (numéro sans frais) : 1-877-427-4088

<https://www.alberta.ca/service-alberta.aspx> (en anglais seulement)

<https://www.alberta.ca/file-consumer-complaint.aspx>

### **Librairie de l'imprimeur du Roi**

Vous pouvez acheter un exemplaire de la loi et les règlements auprès de la librairie de l'imprimeur du Roi :

10611, 98<sup>e</sup> Avenue, Edmonton (Alberta) T5K 2P7

Edmonton : 780-427-4952

En Alberta (numéro sans frais) : composez le 310-0000, puis le 780-427-4952

Vous pouvez également télécharger gratuitement les feuilles d'information en format « pdf » ou « html » sur le site <https://www.alberta.ca/alberta-kings-printer.aspx> (en anglais seulement).

---

Pour de plus amples renseignements, composez le 1-877-427-4088 ou visitez le site <https://www.alberta.ca/consumer-protection.aspx> (en anglais seulement).

La présente publication vise à fournir des renseignements généraux seulement. Elle ne saurait faire office de conseil juridique.

©2022 Gouvernement de l'Alberta | Publié en octobre 2022 |

