



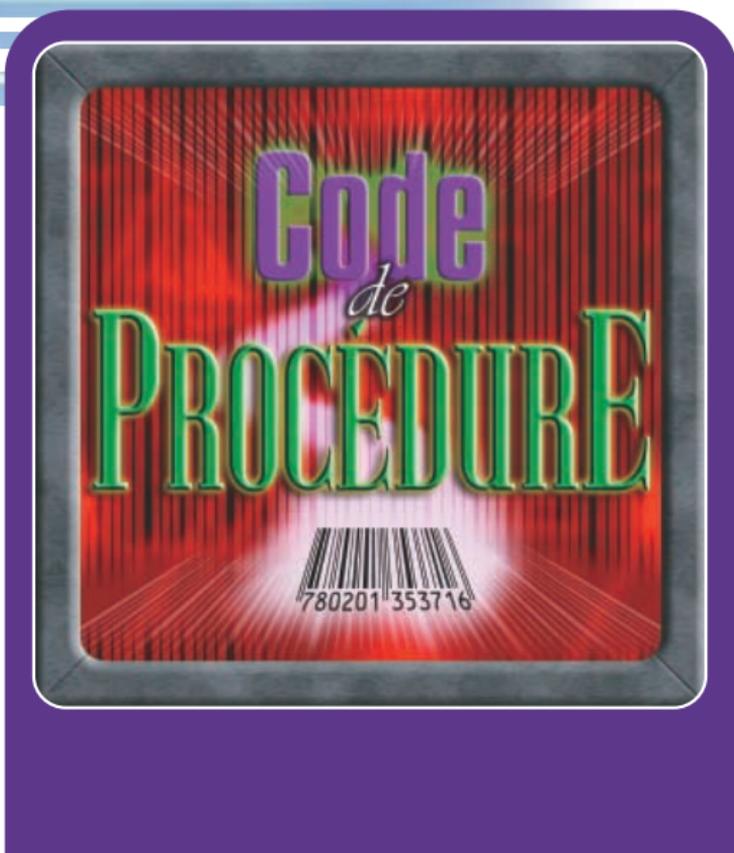
Canadian Council of Grocery Distributors

Conseil canadien des distributeurs en alimentation



CFIG  
THE CANADIAN  
FEDERATION OF  
INDEPENDENT  
GROCERS

FCEI  
LA FÉDÉRATION  
CANADIENNE  
DES ÉPICIERS  
INDÉPENDANTS



## Code volontaire sur la lecture optique des prix

2002

Canada

Parrainé par :



**L**e Bureau de la concurrence est un organisme d'application de la loi fédérale responsable de l'application de la *Loi sur la concurrence* et de trois lois sur l'étiquetage : la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*, la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*. Son rôle consiste à promouvoir et à maintenir une concurrence équitable pour que les Canadiennes et les Canadiens bénéficient de bas prix, d'un choix de produits et de services de qualité.

Le Bureau a avalisé le Code volontaire sur la lecture optique des prix (le Code), qui est le résultat des efforts concertés du Conseil canadien du commerce de détail, de l'Association canadienne des chaînes de pharmacies, de la Fédération canadienne des épiciers indépendants et du Conseil canadien des distributeurs en alimentation. Ces associations sont formées de détaillants locaux, régionaux et nationaux qui vendent une large gamme de marchandises générales et de produits pharmaceutiques et alimentaires.

Ce Code, entré en vigueur en juin 2002, s'applique à **toutes** les marchandises vendues dans les magasins sur lesquelles est apposé un code universel des produits (CUP), un code à barres et/ou un code rappel du prix (PLU) lu par lecteur optique, à l'exception des produits tels que les médicaments délivrés sur ordonnance, qui sont des marchandises d'accès restreint et des produits portant une étiquette de prix.

## Objet du CODE

Le Code vise :

- à démontrer de manière visible l'engagement des détaillants à assurer l'exactitude des prix lus par lecteur optique;
- à fournir aux détaillants un cadre national uniforme pour traiter des questions relatives à l'exactitude des prix lus par lecteur optique;
- à mettre en place dans l'industrie du commerce au détail un mécanisme de recours à l'intention des consommateurs en cas d'inexactitude, mécanisme appelé à être géré par un comité sur la lecture optique des prix.

## Principales caractéristiques du CODE

Politique de l'article gratuit : l'engagement du détaillant quant à l'exactitude des prix.

Si le prix d'un produit affiché par le lecteur optique à la caisse est plus élevé que le prix affiché en magasin ou le prix annoncé par le magasin, le détaillant remet gratuitement l'article au client, jusqu'à un maximum de dix dollars. Si l'article porte une étiquette de prix, le prix le plus bas doit être accordé. Quand le prix d'articles identiques est incorrectement affiché, le deuxième article sera vendu au prix corrigé.



## Quelle est la portée du Code?

Le Code s'applique à toutes les marchandises lues par lecteur optique dans tous les points de vente au détail où ce signe est affiché à l'entrée ou à la sortie du magasin.

### Scanning Code of Practice

If the scanned price of a non-price ticketed item is higher than the shelf price or any other displayed price, the customer is entitled to receive the first item free, up to a \$10 maximum. If a Code of Practice problem cannot be resolved at the store level, please call 1-866-499-4599 to register your complaint.

### Code de procédure d'application pour le balayage électronique

Si le prix d'un produit non étiqueté lu par balayage est plus élevé que le prix affiché en magasin ou tout autre prix affiché, le client obtiendra le premier article gratuitement, jusqu'à un maximum de 10 \$. Si un problème concernant le Code de procédure d'application pour le balayage électronique ne peut être réglé en magasin, vous pouvez appeler au numéro 1-866-499-4599 afin d'y soumettre votre plainte.



## Qu'est-ce qu'un article sans étiquette de prix?

Article sans étiquette de prix s'entend de toute marchandise portant un code à barres sur laquelle il n'y a pas de prix.

## Qu'arrive-t-il lorsqu'une erreur de lecture de prix se produit pour deux ou plusieurs articles identiques sans étiquette de prix?

Le premier article dont la valeur ne doit pas excéder dix dollars est remis gratuitement au client; pour les autres articles, le prix corrigé est appliqué.

## Comment puis-je faire une demande de remboursement?

Le caissier est autorisé à appliquer la politique sur l'article gratuit.

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision du caissier, vous pouvez vous adresser au gérant ou au superviseur du magasin.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez soumettre une plainte au Comité sur la lecture optique des prix en appelant au 1-866-499-4599 (sans frais).

Vos plaintes et vos questions seront transmises au détaillant. Vous serez informé de l'issue de l'affaire.

## Où puis-je obtenir de plus amples renseignements sur le Code?

Vous pouvez obtenir une copie du Code en consultant le site Web du Bureau de la concurrence, à l'adresse suivante : [www.concurrence.ic.gc.ca](http://www.concurrence.ic.gc.ca)

Vous pouvez également visiter les sites Web des associations de détaillants participantes :

- Conseil canadien du commerce de détail  
[www.retailcouncil.org](http://www.retailcouncil.org)
- Association canadienne des chaînes de pharmacies  
[www.cacds.com](http://www.cacds.com)
- Fédération canadienne des épiciers indépendants  
[www.cfig.ca](http://www.cfig.ca)
- Conseil canadien des distributeurs en alimentation  
[www.ccgd.ca](http://www.ccgd.ca)