



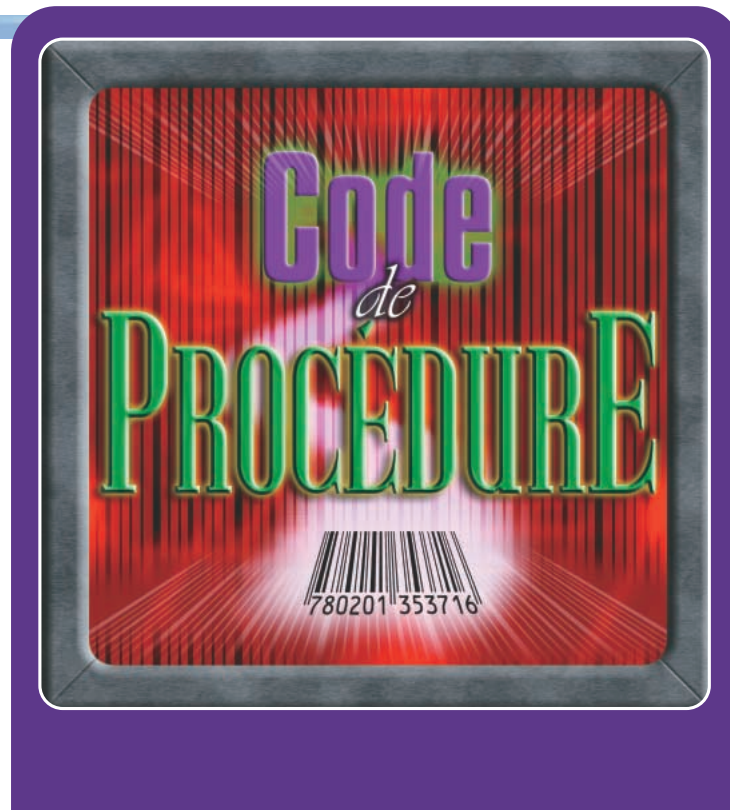
Canadian Council of Grocery Distributors

Conseil canadien des distributeurs en alimentation



CFIG  
THE CANADIAN  
FEDERATION OF  
INDEPENDENT  
GROCERS

FCEI  
LA FEDERATION  
CANADIENNE  
DES EPICIERES  
INDEPENDANTS



## Code volontaire sur la lecture optique des prix

2002

## ÉNONCÉ D'INTENTION

Les détaillants canadiens s'engagent à garantir l'exactitude des prix lus par lecteur optique. Des prix inexacts peuvent nuire aux relations avec les clients et donner lieu à des sanctions juridiques. Ainsi de nombreux détaillants ont choisi de mettre en oeuvre une série de procédures élaborées en vue de garantir et de maintenir l'exactitude des prix lus par lecteur optique.

Le Code volontaire sur la lecture optique des prix (le Code) est le résultat des efforts concertés du Conseil canadien du commerce au détail (CCCD), de l'Association canadienne des chaînes de pharmacies (ACCP), de la Fédération canadienne des épiciers indépendants (FCEI) et du Conseil canadien de la distribution alimentaire (CCDA). Ces associations sont formées de détaillants nationaux, régionaux et locaux qui vendent une large gamme de marchandises générales et de produits pharmaceutiques et alimentaires. Cette diversité du commerce au détail canadien souligne l'opportunité d'un code volontaire dont l'utilisation serait largement répandue.

Le Code volontaire sur la lecture optique des prix a reçu l'aval du Bureau de la concurrence.

## OBJET

Le Code vise :

1. à démontrer de manière visible l'engagement des détaillants à assurer l'exactitude des prix lus par lecteur optique;
2. à fournir aux détaillants un cadre national uniforme pour traiter des questions relatives à l'exactitude des prix lus par lecteur optique;
3. 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 l'industrie par le biais d'un comité de l'industrie.

## PORTÉE

Le Code s'applique à toutes les marchandises vendues dans les magasins sur lesquelles est apposé un code universel de produits (CUP), un code à barres et/ou un appel du prix lu par lecteur optique, à l'exception des marchandises d'accès restreint (médicaments prescrits et produits cosmétiques non accessibles) et des articles portant une étiquette de prix individuelle. Le Code ne s'applique pas dans les provinces et les territoires ayant adopté des lois ou des règlements portant sur la question.

Tout détaillant qui décide d'adopter le Code doit se conformer aux politiques énoncées ci-après.

## 1. POLITIQUE DE L'ARTICLE GRATUIT

Les détaillants doivent mettre en oeuvre une politique de l'article gratuit relative aux lecteurs optiques de prix, comme suit :

- 1.1 En cas de réclamation présentée par un client, s'il est établi que 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 applique le plus bas prix; de plus :
  - a) si le prix exact du produit est égal ou inférieur à 10 \$, le détaillant remet gratuitement le produit au client;
  - b) si le prix exact du produit est supérieur à 10 \$, le détaillant offre une remise de 10 \$ sur le prix du produit corrigé.
- 1.2 Si la même erreur se produit pour plusieurs unités d'un même produit dans le cadre d'une transaction, le détaillant doit corriger l'erreur de prix pour chaque unité du produit acheté et appliquer la politique énoncée aux alinéas 1.1a) et b) des présentes à une seule unité du produit.
- 1.3 Le paragraphe 1.1 s'applique uniquement après que le prix de vente final de l'article a été affiché à la caisse, après l'application de tous les rabais, remises et coupons de promotion.
- 1.4 Pour qu'un produit soit assujéti à la politique de l'article gratuit, il doit correspondre à la description du produit affichée sur l'étiquette de rayon correspondante.
- 1.5 La politique de l'article gratuit ne s'applique pas si le code à barres ou l'étiquette de rayon du produit visé a été modifiée.
- 1.6 La politique de l'article gratuit ne s'applique pas aux produits pour lesquels la loi :
  - a) établit un prix minimum (ou un prix spécifique);
  - b) n'autorise pas le détaillant à offrir un rabais ou une remise.

## 2. CORRECTION DES ERREURS

- 2.1 Lorsqu'une erreur de prix est portée à l'attention d'un détaillant, celui-ci doit prendre les mesures qui s'imposent pour corriger le plus rapidement possible la source de l'erreur.
- 2.2 Lorsque le détaillant n'est pas en mesure de corriger immédiatement l'erreur de lecture du prix d'un produit, il doit afficher un avis de correction dans un endroit bien en vue. Une fois que cet avis est affiché, la politique de l'article gratuit ne s'applique plus à l'article visé.

### 3. RESPONSABILITÉS DES DÉTAILLANTS

- 3.1 Les détaillants doivent appliquer l'esprit et la lettre du Code.
- 3.2 Les détaillants doivent établir des politiques et des procédures internes appropriées visant à maintenir un degré élevé d'exactitude des prix lus par lecteur optique.
- 3.3 Les détaillants doivent afficher l'information figurant à l'annexe 1 des présentes à toutes les entrées de leur magasin ou dans un endroit bien en vue près des entrées du magasin. Les détaillants doivent afficher l'information figurant à l'annexe 2 des présentes à toutes les caisses dans leur magasin.
- 3.4 Les détaillants doivent renseigner leur personnel en ce qui concerne le Code, en général, et en ce qui concerne la politique de l'article gratuit, en particulier.
- 3.5 Les détaillants doivent s'assurer que leurs clients puissent consulter facilement et rapidement tout leur matériel publicitaire courant (dépliants, etc.).

### 4. ÉTIQUETTES DE RAYON

- 4.1 Pour les produits qui ne portent pas d'étiquette de prix individuelle, une étiquette claire et lisible doit être apposée sur le rayon, près du produit.
- 4.2 L'étiquette de rayon (étiquette de présentoir, étiquette de panier) doit comporter une description exacte de l'article et indiquer le prix unitaire ou, si le prix s'établit sur la base d'une unité de mesure, le prix par unité de mesure.
- 4.3 Le prix indiqué sur l'étiquette de rayon doit être affiché en caractères gras d'au moins 28 points; la description du produit doit être affichée en caractères d'au moins 10 points.
- 4.4 Toute affiche portant sur un produit donné dans les locaux du détaillant qui n'est pas apposée près du produit (apposée ailleurs dans les locaux du détaillant) doit être conforme aux exigences énoncées plus haut et mesurer au moins 38,71 cm<sup>2</sup>.

### 5. REÇUS DE CAISSE

- 5.1 Le reçu de caisse remis au client pour chaque transaction doit comporter au moins les renseignements suivants :
  - le nom du détaillant;
  - la date de la transaction;
  - la nature de chaque article acheté et/ou sa marque distinctive (sous réserve des limites du système);
  - le prix et la description de l'article acheté.

## 6. MISE À JOUR ET ADMINISTRATION DU CODE

- 6.1 Un Comité sur la lecture optique des prix (le Comité) sera chargé de revoir le Code annuellement et de recommander les modifications qui s'imposent. Le Comité doit être composé de représentants de l'ACCP, de la FCEI, du CCDA, du CCCD et de l'Association des consommateurs du Canada (ACC).
- 6.2 Le Comité doit s'assurer de maintenir le Code à jour.
- 6.3 Le Comité doit se réunir au moins deux fois par année afin de superviser la mise en œuvre du Code à l'échelle nationale et d'examiner toute recommandation de modification.
- 6.4 Le Comité doit créer des groupes d'experts pour chaque secteur (épicerie, produits pharmaceutiques, marchandises générales). Chaque groupe d'experts doit :
  - a) être composé de représentants de chaque association de commerçants et de l'ACC;
  - b) examiner toute plainte en cours découlant de la politique de l'article gratuit;
  - c) recommander une approche pour régler la plainte et donner les directives pertinentes à la personne-ressource concernée.
- 6.5 Le Comité doit préparer à l'intention du Bureau de la concurrence un rapport annuel sur le nombre de plaintes reçues et leur règlement.

## 7. PROCESSUS DE RÉCLAMATION DES CONSOMMATEURS

- 7.1 Lorsqu'une erreur de lecture de prix se produit, le caissier est autorisé à appliquer la politique de l'article gratuit.
- 7.2 Si un client n'est pas satisfait de la décision du caissier, le gérant ou le superviseur du magasin doit se charger de la plainte.
- 7.3 Si le gérant ou le superviseur n'est pas en mesure de régler le différend, la plainte doit être soumise à un représentant désigné de la compagnie.
- 7.4 Le délai de traitement de chaque plainte est laissé à la discrétion du détaillant. Toutefois, les plaintes doivent être généralement réglées le plus rapidement possible et, dans tous les cas, au plus tard un mois suivant la date alléguée à laquelle l'erreur s'est produite.
- 7.5 Dans l'éventualité où le différend entre le détaillant et le client ne peut être réglé :
  - a) chaque partie peut soumettre une plainte au Comité sur la lecture optique des prix;
  - b) si le Comité ne peut parvenir à un règlement du différend, celui-ci peut être renvoyé, à la demande de l'une des parties, à un arbitre désigné selon le principe de la récupération des coûts.

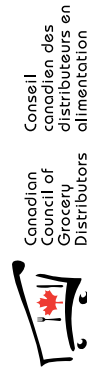
## Annexe 1

## 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.



Canadian Council of Grocery Distributors  
Conseil canadien des distributeurs en alimentation



Retail Council of Canada



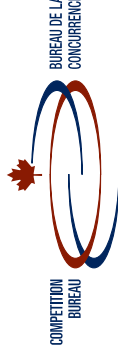
Conseil canadien du commerce de détail



CFIG FCEI  
THE CANADIAN FEDERATION OF INDEPENDENT GROCERS  
LA FÉDÉRATION CANADIENNE DES ÉPICIERIS INDÉPENDANTS



Endorsed by: / Parrainé par :



Canada

## Annexe 2

### 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.



Endorsed by: / Parrainé par :



Canada