



# Guide du consommateur canadien

## Publicité trompeuse

La *Loi sur la concurrence* interdit, entre autres, un certain nombre de pratiques publicitaires dans le but de garantir aux consommateurs des prix et des produits concurrentiels.

- La publicité est trompeuse lorsque la description du produit ou du service est en substance contraire à la vérité ou susceptible d'induire en erreur les consommateurs pour les convaincre d'acheter.
- Il y a étiquetage double lorsqu'un vendeur affiche deux ou plusieurs prix pour un produit ou un service et ne consent pas le plus bas prix au client.
- Les ventes pyramidales sont des programmes de commercialisation à paliers multiples qui utilisent des moyens frauduleux précis pour obtenir de l'argent (consulter également rubrique « [Ventes pyramidales et commercialisation à paliers multiples](#) »).
- On parle de publicité-leurre lorsqu'un vendeur attire les consommateurs en annonçant un produit à un prix réduit sans en avoir une quantité raisonnable, dans l'espoir qu'ils achèteront un produit plus coûteux.

Les consommateurs peuvent porter plainte auprès du gouvernement du Canada au sujet de ces pratiques même s'ils n'ont pas l'intention d'acheter le produit. Les consommateurs peuvent communiquer avec le [Bureau de la concurrence](#) afin de porter plainte ou obtenir de plus amples renseignements. Si la plainte concerne l'étiquetage ou la commercialisation des aliments, vous pouvez communiquer avec l'[Agence canadienne d'inspection des aliments](#). Vous pouvez aussi communiquer avec le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire.

Vous pouvez également porter plainte au sujet de la publicité trompeuse auprès de l'organisme non gouvernemental [Les normes canadiennes de la publicité](#). Cet organisme est composé de représentants d'annonceurs, d'agences de publicité, des médias et des consommateurs. Les codes d'éthique de l'organisme incitent ses membres à présenter honnêtement leurs produits et services.

Consultez aussi « [Contrats](#) », « [Fraudes concernant les paiements à l'avance](#) », « [Pratiques commerciales déloyales ou mensongères](#) » et « [Vie privée des consommateurs](#) ».

## Contacts pour ce sujet

### Bureau de la concurrence Canada

#### Administration centrale

50 Victoria Street  
Gatineau (Québec) K1A 0C9  
Téléphone : 819-997-4282  
Sans frais : 1-800-348-5358  
Téléphone (ATS) : 1-800-642-3844  
Télécopieur : 819-997-0324  
Site : [competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/accueil](http://competitionbureau.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/accueil)

### Agence canadienne d'inspection des aliments

#### L'administration centrale

1400 Merivale Road  
Ottawa (Ontario) K1A 0Y9  
Téléphone : 1-800-442-2342  
Téléphone : 613-225-2342  
Téléphone (ATS) : 1-800-465-7735  
Site : [www.inspection.gc.ca](http://www.inspection.gc.ca)

#### Secteur de l'Ouest

1115-57 Avenue NE  
Calgary (Alberta) T2E 9B2  
Téléphone : 403-292-6219

Télécopieur : 403-292-5996

---

### **Secteur de l'Atlantique**

1081 rue Main  
Case postale 6088

Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 8R2  
Téléphone : 506-851-7400  
Télécopieur : 506-851-2801

---

### **Secteur de l'Ontario**

174 Stone Road West  
Guelph (Ontario) N1G 4S9  
Téléphone : 519-837-9400  
Télécopieur : 519-837-9766

---

### **Secteur du Québec**

Pièce 761-C  
2001, rue University

Montréal (Québec) H3A 3N2  
Téléphone : 514-283-8888  
Télécopieur : 514-283-3143

---

## **Les normes canadiennes de la publicité**

---

### **Bureau de Toronto**

Advertising Standards Canada  
175 rue Bloor Est  
Tour Sud,  
bureau 1801

Toronto (Ontario) M4W 3R8  
Téléphone : 416-961-6311  
Télécopieur : 416-961-7904  
Site : [www.adstandards.com](http://www.adstandards.com)

---

### **Bureau de Montréal**

Les normes canadiennes de la publicité  
2015 rue Peel  
Bureau 915

Montréal (Québec) H3A 1T8  
Téléphone : 514-931-8060  
Télécopieur : 877-956-8646  
Site : [www.adstandards.com](http://www.adstandards.com)

---

## Bureaux d'information aux consommateurs provinciaux et territoriaux

---

### Alberta

#### Service Alberta, Consumer Contact Centre

Commerce Place 3e étage  
10155 rue 102

Edmonton (Alberta) T5J 4L4

Téléphone : 780-427-4088

Sans frais : 1-877-427-4088

Courriel : [service.alberta@gov.ab.ca](mailto:service.alberta@gov.ab.ca)

Site : [www.servicealberta.ca](http://www.servicealberta.ca)

---

### Colombie-Britannique

#### Consumer Protection BC

3600 boul Uptown bureau 321  
Case postale 9244

Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2

Téléphone : 604-320-1667

Sans frais : 1-888-564-9963

Télécopieur : 250-920-7181

Courriel : [info@consumerprotectionbc.ca](mailto:info@consumerprotectionbc.ca)

Site : [www.consumerprotectionbc.ca](http://www.consumerprotectionbc.ca)

---

### Manitoba

#### Office de la protection du consommateur, Justice Manitoba

258 av Portage bureau 302  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6

Téléphone : 204-945-3800

Sans frais : 1-800-782-0067

Télécopieur : 204-945-0728

Courriel : [consumers@gov.mb.ca](mailto:consumers@gov.mb.ca)

Site : [www.gov.mb.ca/consumerinfo/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/consumerinfo/index.fr.html)

---

### Nouveau-Brunswick

#### Commission des services financiers et des services aux consommateurs

225 rue King bureau 200  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 1E1

Sans frais : 1-866-933-2222

Télécopieur : 506-444-4494

Courriel : [info@fcnb.ca](mailto:info@fcnb.ca)

Site : [fr.fcnb.ca/ConsommateursFinanciers.html](http://fr.fcnb.ca/ConsommateursFinanciers.html)

---

### Terre-Neuve-et-Labrador

#### Service NL

Case postale 8700  
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6  
Téléphone : 709-729-2600  
Sans frais : 1-877-968-2600  
Télécopieur : 709-729-6998  
Courriel : [consumeraffairs@gov.nl.ca](mailto:consumeraffairs@gov.nl.ca)  
Site : [www.servicenl.gov.nl.ca/consumer/consumer\\_affairs](http://www.servicenl.gov.nl.ca/consumer/consumer_affairs)

---

## **Territoires du Nord-Ouest**

### **Bureau de la consommation, Ministère des Affaires municipales et communautaires**

5201 50e av bureau 600  
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 3S9  
Téléphone : 867-767-9161 ext 21022  
Télécopieur : 867-873-0309  
Courriel : [consumer\\_affairs@gov.nt.ca](mailto:consumer_affairs@gov.nt.ca)  
Site : [www.maca.gov.nt.ca/fr/services/protection-du-consommateur](http://www.maca.gov.nt.ca/fr/services/protection-du-consommateur)

---

## **Nouvelle-Écosse**

### **Demandes de renseignements du public, Service Nouvelle-Écosse**

Salle du courrier 8 sud  
Centre Maritime  
1505 rue Barrington

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5  
Téléphone : 902-424-5200  
Sans frais : 1-800-670-4357  
Télécopieur : 902-424-0720  
Courriel : [askus@novascotia.ca](mailto:askus@novascotia.ca)  
Site : [novascotia.ca/sns/access/individuals/consumer-awareness-fr.asp](http://novascotia.ca/sns/access/individuals/consumer-awareness-fr.asp)

---

## **Nunavut**

### **Bureau de la consommation, Ministère des Services communautaires et gouvernementaux**

3090 9e rue  
Case postale 440

Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0  
Téléphone : 867-793-3303  
Sans frais : 1-866-223-8139  
Télécopieur : 867-793-3321  
Courriel : [consumerprotection@gov.nu.ca](mailto:consumerprotection@gov.nu.ca)  
Site : [bit.ly/2zQ3VrV](http://bit.ly/2zQ3VrV)

---

## **Ontario**

### **Protection du consommateur de l'Ontario, Ministère des services gouvernementaux et des services aux consommateurs**

Case postale 450  
1201 av Wilson succursale A

Toronto (Ontario) M3M 1J8

Téléphone : 416-326-8800  
Sans frais : 1-800-889-9768  
Téléphone (ATS) : 416-229-6086  
Téléphone (ATS) 2 : 1-877-666-6545  
Télécopieur : 416-326-8665  
Courriel : [consumer@ontario.ca](mailto:consumer@ontario.ca)  
Site : [www.ontario.ca/fr/page/protection-du-consommateur-de-lontario](http://www.ontario.ca/fr/page/protection-du-consommateur-de-lontario)

---

## **Île-du-Prince-Édouard**

### **Consumer Services, Ministère Justice et Sécurité publique**

Édifice Shaw 4e étage  
95 rue Rochford  
Case postale 2000

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8  
Téléphone : 902-368-4580  
Sans frais : 1-800-658-1799  
Télécopieur : 902-368-5283  
Site : [www.princeedwardisland.ca/fr/sujet/services-aux-consommateurs](http://www.princeedwardisland.ca/fr/sujet/services-aux-consommateurs)

---

## **Québec**

### **Office de la protection du consommateur**

400 boul Jean-Lesage bureau 450  
Québec (Québec) G1K 8W4  
Téléphone : 418-643-1484  
Sans frais : 1-888-672-2556  
Télécopieur : 418-528-0976  
Site : [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

---

## **Yukon**

### **Services aux collectivités, Ministère des Services aux collectivités**

307 rue Black  
Whitehorse (Yukon) Y1A 2N1  
Téléphone : 867-667-5111  
Sans frais : 1-800-661-0408 ext. 5111  
Télécopieur : 867-667-3609  
Courriel : [consumer@gov.yk.ca](mailto:consumer@gov.yk.ca)  
Site : [www.community.gov.yk.ca/fr/consumer/cp.html](http://www.community.gov.yk.ca/fr/consumer/cp.html)

---