

# Ciel, Où est LA télé?



## LA TÉLÉ ULTRA HD 4K DE 1000 ''

annoncée à «son prix le plus bas de l'année» est en rupture de stock? Et le commis vous répond: «TROP TARD! C'est écrit sur l'annonce : article disponible en **«QUANTITÉ LIMITÉE»**».

**OUCH, UN INSTANT!**

## VOUS AVEZ DES DROITS!

**Consommateurs!**

Vous n'avez pas à repartir les mains vides, ou à payer plus cher. Vous voulez éviter un arrière-goût de Vendredi fou? Utilisez la

**LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.**



## RÈGLE NUMÉRO 1

Au Québec, aucun commerçant NE PEUT faire de la publicité pour un bien qu'il ne possède PAS en quantité suffisante pour répondre à la demande du public sans le mentionner et **PRÉCISER CETTE QUANTITÉ. Le NOMBRE EXACT** d'exemplaires **EN STOCK** doit être mentionné dans la promotion.

**ATTENTION : une expression comme «quantité MINIMUM disponible en succursale» ne suffit pas.**

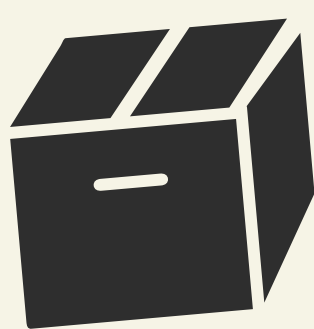


## RÈGLE NUMÉRO 2

Si les stocks sont épuisés, le commerçant **DOIT** :

**OFFRIR** au consommateur, au même prix, un autre bien de même nature et d'un prix coûtant égal ou supérieur. Il peut aussi vous offrir un bon différé pour le produit que vous recherchez.

**SINON, VOUS POURRIEZ LE POURSUIVRE ET IL DEVRA ÊTRE EN MESURE DE PROUVER QU'IL AVAIT DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE ÊTRE EN MESURE DE RÉPONDRE À LA DEMANDE DU PUBLIC.**



## FAITES VALOIR VOS DROITS!

**DEMANDEZ À VOIR LE RESPONSABLE, RAPPELEZ-LUI LE CONTENU DE L'ARTICLE 231 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. VOIR AU VERSO**

### LE COMMERÇANT NE SE CONFORME PAS?

Formulez une plainte à l'Office de la protection du consommateur :  
[opc.gouv.qc.ca](http://opc.gouv.qc.ca)

### FAITES-NOUS PART DE VOTRE PLAINTE

La CACQ s'engage à produire un rapport sur le nombre de plaintes reçues et à le transmettre aux médias. Nous ne publierons en aucun cas vos renseignements personnels.  
[info@cacq.ca](mailto:info@cacq.ca)

# RÉFÉRENCE

## La Loi sur la protection du consommateur

### ÉPUISEMENT DES STOCKS

#### ARTICLE 231

Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire de la publicité concernant un bien ou un service qu'il possède en quantité insuffisante pour répondre à la demande du public, à moins de mentionner dans son message publicitaire qu'il ne dispose que d'une quantité limitée du bien ou du service et d'indiquer cette quantité.

Ne commet pas d'infraction au présent article le commerçant, le fabricant ou le publicitaire qui établit à la satisfaction du tribunal qu'il avait des motifs raisonnables de croire être en mesure de répondre à la demande du public, ou qui a offert au consommateur, au même prix, un autre bien de même nature et d'un prix coûtant égal ou supérieur.

#### LE COMMERÇANT NE SE CONFORME PAS?

Formulez une plainte à l'Office de la protection du consommateur :  
**rendez-vous sur le site web**

**[opc.gouv.qc.ca/contact/formulaire-plainte](http://opc.gouv.qc.ca/contact/formulaire-plainte)**

#### FAITES-NOUS PART DE VOTRE PLAINTE

La CACQ s'engage à produire un rapport sur le nombre de plaintes reçues et à le transmettre aux médias. Nous **ne publierons en aucun cas vos renseignements personnels.**

**[info@cacq.ca](mailto:info@cacq.ca)**



[cacq.ca](http://cacq.ca)

La Coalition des associations de consommateurs du Québec (la «CACQ»), est un regroupement d'associations de consommateurs qui oeuvrent en défense collective des droits. La CACQ veille à la promotion et à la défense des intérêts des consommateurs.