

ENQUÊTE SUR DES PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES : RÈGLEMENT AVEC LE BUREAU DE LA CONCURRENCE

Publié le 2 novembre, 2023

Catégories: [Perspectives](#), [Publications](#)

Le 27 septembre 2023, le commissaire de la concurrence (le « commissaire ») a annoncé avoir conclu avec The Dufresne Group Inc. et les membres du groupe (« Dufresne ») un consentement de 10 ans relativement à des allégations voulant que Dufresne se soit livrée à des pratiques commerciales trompeuses dans le cadre de la vente de meubles de maison des marques Dufresne Furniture and Appliances et Ashley HomeStores.

Ce consentement fait suite à une enquête officielle du Bureau de la concurrence (le « Bureau »), qui avait obtenu en novembre 2022 une ordonnance judiciaire obligeant Dufresne à lui fournir les renseignements nécessaires à son enquête.

Conclusions du commissaire : pratiques commerciales trompeuses

La *Loi sur la concurrence* interdit aux entreprises de donner au public des indications fausses ou trompeuses.

Le commissaire a conclu que Dufresne s'était livrée aux pratiques commerciales trompeuses suivantes :

- [Indications fausses ou trompeuses sur le « prix habituel » des produits](#)^[1]. Le commissaire a conclu que Dufresne avait donné des indications fausses sur un point important en annonçant des rabais importants par rapport à des « prix habituels » gonflés, un comportement qui avait donné une fausse impression générale d'économies importantes pour le consommateur. Selon la *Loi sur la concurrence*, pour pouvoir qualifier un prix de « prix habituel », le fournisseur doit avoir i) vendu une quantité importante du produit à ce prix (le critère de la quantité) ou ii) offert de bonne foi le produit à ce prix (le critère de la période). Or, le commissaire a conclu qu'en l'espèce, ces critères n'étaient pas remplis, et il a déterminé que les « prix habituels » mentionnés par Dufresne étaient gonflés et que les produits concernés étaient offerts à la vente à des prix inférieurs aux « prix habituels » plus de la moitié du temps.
- [Indications fausses ou trompeuses sur l'application de rabais importants](#)^[2]. De l'avis du commissaire, Dufresne a fourni des indications fausses sur un point important au sujet de « signaux d'urgence », et ces indications ont donné l'impression générale que les prix réduits sur certains produits ne seraient plus disponibles au bout d'un certain temps (p. ex., « 40 % DE RÉDUCTION [les soldes se terminent le 19 septembre 2022] »). S'il reçoit de faux « signaux d'urgence » ou de faux « indices de rareté », le

consommateur risque de faire des achats qu'il n'aurait peut-être pas faits autrement ou de précipiter une décision d'achat en ne regardant pas l'offre de la concurrence[3].

Mesures correctives

Les pratiques commerciales trompeuses sont susceptibles d'examen sous le régime criminel de la *Loi sur la concurrence* s'il est question d'indications qui sont fausses ou trompeuses sur un point important et qui sont données sciemment ou sans se soucier des conséquences. Dans les autres cas, c'est son régime civil qui s'applique. Ce dernier prévoit des sanctions importantes, dont une ordonnance imposant la cessation du comportement trompeur, la publication d'un avis décrivant ce comportement et/ou le paiement d'une sanction administrative pécuniaire correspondant au plus élevé des montants suivants : 10 millions de dollars ou trois fois la valeur du bénéfice tiré du comportement ou, si ce montant ne peut pas être déterminé raisonnablement, 3 % des recettes globales brutes annuelles de la personne morale[4].

Le consentement exige que Dufresne prenne les mesures suivantes :

- Sanction administrative pécuniaire. Payer une sanction administrative pécuniaire de 3,25 millions de dollars et rembourser 100 000 \$ de frais au commissaire.
- Respect de la *Loi sur la concurrence*. Se conformer aux dispositions de la *Loi sur la concurrence* ayant trait aux pratiques commerciales trompeuses et incorporer à ses contrats de franchise un engagement des franchisés à respecter cette loi.
- Programme de conformité d'entreprise. Établir et maintenir un programme de conformité d'entreprise visant à promouvoir le respect de la *Loi sur la concurrence*, comme l'explique le bulletin « Les programmes de conformité d'entreprise » du commissaire, et faire en sorte que les membres de la haute direction s'engagent à assurer la réussite de ce programme.
- Rapports et suivi de conformité. Se soumettre à une surveillance continue et produire des rapports pour démontrer son observation du consentement.

Réflexions et recommandations

Vu le contexte économique, social et politique changeant, la protection de la concurrence – et, plus particulièrement, du consommateur – prend une importance grandissante au Canada. C'est pourquoi le Bureau a récemment annoncé, dans son plan annuel 2023-2024, qu'il se donnait pour priorité d'accroître la vigilance et de renforcer ses mesures d'application de la *Loi sur la concurrence*[5]. Le commissaire a d'ailleurs réitéré cette politique dans le communiqué d'annonce du règlement en affirmant que « lutter contre les pratiques commerciales trompeuses demeure l'une de nos plus grandes priorités[6] », dans la mesure où le consommateur ne fait pas les choix les plus éclairés lorsqu'il n'a pas tous les renseignements ou qu'il prend des

décisions sous pression ou dans des délais limités^[7].

Chaque année, le Bureau reçoit de nombreuses plaintes de la part de consommateurs, d'entreprises et de groupes de défense d'intérêts. De toutes les sphères de responsabilité du commissaire, les pratiques commerciales trompeuses représentent le gros des enquêtes et des poursuites.

La règle du prix de vente habituel constitue le point le plus souvent visé par ses activités d'application de la loi. Les poursuites pour faux signaux d'urgence étaient courantes dans les années 1970 et 1980; nous constatons que ce problème revient à l'avant-plan dans le contexte de la vente en ligne.

Par conséquent, nous nous attendons à une augmentation du nombre d'enquêtes du Bureau sur des allégations de pratiques commerciales trompeuses, et nous ne serions pas surpris de voir de nouvelles actions collectives privées en dommages-intérêts relativement à ces pratiques.

Nous recommandons aux entreprises de s'intéresser au règlement dans le dossier Dufresne. Pour ne pas se livrer par inadvertance ou en apparence à des pratiques commerciales trompeuses et pour réduire le risque d'atteinte à la réputation et les coûts associés à une enquête et à une poursuite pour pratiques commerciales trompeuses, les annonceurs feraient bien de suivre les conseils ci-dessous.

- Favoriser l'émergence d'une culture de conformité dans l'entreprise, notamment en établissant un programme de conformité pour promouvoir le respect de la *Loi sur la concurrence*^[8].
- Prendre acte du fait qu'aujourd'hui, les tribunaux confèrent un sens beaucoup plus large au terme « déclaration importante » (est considérée comme importante toute déclaration susceptible d'encourager un consommateur à acheter ou à utiliser un produit ou un service publicisé) et interprètent plus largement l'« impression générale » donnée par ces déclarations^[9].
- Ne mentionner un rabais par rapport au prix de vente normalement facturé pour un produit que s'il s'agit effectivement du prix habituel (le prix doit respecter les critères de la quantité et de la période), et recueillir des données sur les ventes étayant empiriquement le prix habituel.
- Veiller à ce que les indices de rareté, les signaux d'urgence et les autres déclarations (ou structures de conception) ayant pour but d'amener les consommateurs à acheter un produit ou à faire son achat rapidement soient exacts, clairs et exempts de tromperie.
- En cas de doute sur la compatibilité d'une activité ou d'un message avec les dispositions de la *Loi sur la concurrence* qui concernent les pratiques commerciales trompeuses, demandez un avis juridique.

Si vous avez des questions ou souhaitez discuter des dispositions de la *Loi sur la concurrence* qui concernent les pratiques commerciales trompeuses ou de l'applicabilité de ces dispositions à une activité commerciale projetée par exemple, le groupe Concurrence, antitrust et investissements étrangers de McMillan se fera un

plaisir de vous assister.

[1] Selon le paragraphe 74.01(3), est susceptible d'examen le comportement de quiconque donne, de quelque manière que ce soit, aux fins de promouvoir directement ou indirectement soit la fourniture ou l'usage d'un produit, soit des intérêts commerciaux quelconques, des indications au public relativement au prix auquel elle a fourni, fournit ou fournira habituellement un produit ou des produits similaires, si, compte tenu de la nature du produit et du marché géographique pertinent, cette personne n'a pas, à la fois a) vendu une quantité importante du produit à ce prix ou à un prix plus élevé pendant une période raisonnable antérieure ou postérieure à la communication des indications et b) offert de bonne foi le produit à ce prix ou à un prix plus élevé pendant une période importante précédant de peu ou suivant de peu la communication des indications.

[2] Selon le paragraphe 74.01(1), est susceptible d'examen le comportement de quiconque donne au public, de quelque manière que ce soit, aux fins de promouvoir directement ou indirectement soit la fourniture ou l'usage d'un produit, soit des intérêts commerciaux quelconques, a) [...] des indications fausses ou trompeuses sur un point important.

[3] Les « signaux d'urgence » et les « indices de rareté » peuvent fournir des renseignements importants au consommateur sur la disponibilité d'un produit. Les indices de rareté peuvent s'entendre, par exemple, d'indications voulant qu'il ne reste qu'une petite quantité de produits, que certains prix soient disponibles seulement pour une période limitée ou qu'un certain pourcentage des stocks ait déjà été acheté.

[4] Voir le paragraphe 74.1(1) de la *Loi sur la concurrence*.

[5] Voir le document « [Plan annuel 2023-2024 : Faire progresser la concurrence pour tous les Canadiens](#) » du Bureau de la concurrence.

[6] Voir le communiqué « [The Dufresne Group payera une sanction de 3,25 millions de dollars pour répondre aux préoccupations du Bureau de la concurrence concernant des indications commerciales](#) » du Bureau de la concurrence, publié le 27 septembre 2023 pour annoncer le règlement.

[7] Voir la publication « [Le recueil des pratiques commerciales trompeuses – Volume 6](#) » du Bureau de la concurrence.

[8] Voir le bulletin « [Les programmes de conformité d'entreprise](#) » du Bureau de la concurrence.

[9] Voir les indications du Bureau de la concurrence à la page « [Indications fausses ou trompeuses et pratiques commerciales trompeuses](#) ».

par [Beth Riley](#) et [Dan Edmondstone](#)

Mise en garde

Le contenu du présent document ne fournit qu'un aperçu du sujet et ne saurait en aucun cas être interprété comme des conseils juridiques. Le lecteur ne doit pas se fonder uniquement sur ce document pour prendre une décision, mais devrait plutôt obtenir des conseils juridiques précis.

The logo for mcmillan, featuring the word in a lowercase, sans-serif font. The 'm' and 'c' are in a dark red color, while the 'm', 'i', 'l', 'l', 'a', and 'n' are in a light blue color. The logo is positioned in the top left corner of a banner image.

mcmillan

© McMillan S.E.N.C.R.L., s.r.l. 2023