

LE BUREAU DE LA CONCURRENCE SOUTIENT QUE CINEPLEX PRATIQUE L'INDICATION DE PRIX PARTIEL

Publié le 8 juin, 2023

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

Le 18 mai dernier, le Bureau de la concurrence a entamé une procédure contre Cineplex Inc. (« **Cineplex** ») auprès du Tribunal de la concurrence pour avoir, estime-t-il, recouru à l'indication de prix partiel, une forme de publicité trompeuse[1]. Il reproche plus particulièrement à l'entreprise d'avoir affiché des billets à un prix moindre que celui imposé aux clients.

La plainte

Le Bureau soutient qu'à compter de juin 2022, Cineplex s'est livrée à de l'indication de prix partiel en imposant des frais de réservation en ligne de 1,50 \$ aux clients qui se procuraient des billets sur son site Web ou dans son appli mobile[2]. Dans sa plainte, il explique que l'ajout de ces frais fixes non optionnels rend inatteignables les prix annoncés sur le site et dans l'appli et que ces indications de prix sont par conséquent fausses ou trompeuses sur un point important.

Les frais de réservation en ligne ont été introduits le 15 juin 2022 afin de [traduction] « financer les investissements dans les infrastructures numériques de Cineplex[3] ». Dans le rapport annuel 2022 de l'entreprise, on peut lire que ces frais ont généré des revenus de 17 millions de dollars entre le 23 juin 2022 et le 31 mars 2023[4].

Le Bureau affirme dans sa demande que la manière dont Cineplex affiche les prix a une incidence importante sur le comportement des consommateurs, qui risquent à son avis de ne jamais s'apercevoir que des frais de réservation en ligne ont été ajoutés au montant total facturé. Il estime également que l'entreprise crée un sentiment d'urgence en affichant un compte à rebours sur ses plateformes numériques pour amener les clients à acheter des billets[5], si bien que ceux-ci sont, à son avis, moins susceptibles de remarquer les frais supplémentaires facturés.

Relativement aux préjudices causés selon lui aux consommateurs, le Bureau demande entre autres à ce que l'entreprise mette un terme à la pratique publicitaire reprochée, verse une amende et dédommage les consommateurs concernés qui ont acheté des billets sur son site Web ou dans son appli mobile durant la période où elle facturait les frais de réservation en question.

Dans un communiqué de presse, Cineplex qualifie l'action en justice du Bureau de non fondée et affirme que ses « frais de réservation en ligne ne sont pas trompeurs et respectent pleinement la lettre et l'esprit de la loi[6] ».

L'entreprise dit travailler avec le Bureau sur sa manière d'afficher les prix depuis fin 2022. Elle fait valoir que ses frais de réservation en ligne sont entièrement facultatifs, puisque les consommateurs peuvent les éviter en achetant leurs billets directement sur place, et que le paiement des frais donne le droit de choisir les sièges à l'avance.

La nouvelle disposition sur l'indication de prix partiel

Le dossier Cineplex est le premier entendu depuis que des changements relatifs à l'indication de prix partiel ont été apportés à la *Loi sur la concurrence* (« la **Loi** »). Depuis juin 2022, l'indication de prix partiel est explicitement reconnue comme une forme d'indication trompeuse au sens des articles 52 et 74.01 de la *Loi*, qui dispose à présent ce qui suit :

Il est entendu que l'indication d'un prix qui n'est pas atteignable en raison de frais obligatoires fixes qui s'y ajoutent constitue une indication fautive ou trompeuse, sauf si les frais obligatoires ne représentent que le montant imposé sous le régime d'une loi fédérale ou provinciale[7].

Les personnes morales qui se livrent à une pratique commerciale trompeuse s'exposent dorénavant à une sanction pouvant atteindre le plus élevé des montants suivants :

- 10 000 000 \$ pour la première infraction et 15 000 000 \$ pour chaque infraction subséquente;
- trois fois la valeur du bénéfice tiré du comportement, ou, si ce montant ne peut pas être déterminé raisonnablement, trois pour cent des recettes globales brutes annuelles[8].

Mesures d'application similaires entreprises par le Bureau

La poursuite du Bureau contre Cineplex n'est pas la première en son genre. Avant même la modification de la *Loi*, le Bureau avait maintes fois soutenu que l'indication de prix partiel constituait une indication fautive ou trompeuse sur un point important. Il signale d'ailleurs depuis des années que cette pratique est une priorité pour ses mesures d'application.

Jusqu'à maintenant, il s'intéresse particulièrement, mais pas exclusivement, aux secteurs de la location automobile, de la vente de billets et des voyages. Voici des exemples de ses mesures publiques d'application :

- En 2011, Bell Canada a accepté de payer une sanction administrative pécuniaire de 10 millions de dollars relativement aux prix annoncés pour ses services de téléphonie résidentielle, ses services Internet, ses services de télévision par satellite et ses services sans fil. Le Bureau a démontré qu'il n'était pas possible

d'obtenir les prix annoncés en raison de frais non optionnels ajoutés (pour le signal Touch-Tone, la location de modem, la télévision numérique, etc.)[\[9\]](#).

- En 2016, Avis et Budget ont accepté de payer 3 millions de dollars de sanctions administratives pécuniaires dans le cadre d'un consentement conclu avec le Bureau relativement à des publicités de location de voiture fausses ou trompeuses.

Le Bureau a déterminé que des frais non optionnels étaient ajoutés à la facture du client, mais n'étaient indiqués qu'à la fin du processus de réservation[\[10\]](#).

- En 2017, deux autres entreprises de location de voiture, Hertz et Dollar Thrifty, ont dû régler 1,25 million de dollars de sanctions administratives pécuniaires et modifier leurs publicités après que le Bureau eut démontré le caractère trompeur des indications de prix[\[11\]](#).
- En 2018, le Bureau a conclu un consentement avec Enterprise-Rent-A-Car afin que des publicités trompeuses soient corrigées[\[12\]](#). Il avait démontré qu'Enterprise facturait aux clients des prix plus élevés que ceux affichés en ajoutant des frais non optionnels.
- Plus tard en 2018, le Bureau a conclu un consentement avec Discount Car & Truck Rentals Ltd. relativement à des prix trompeurs, parce que rendus inatteignables par l'ajout de frais non optionnels révélés en fin de transaction[\[13\]](#).
- En 2018 et en 2019, le Bureau a conclu des consentements avec deux entreprises de vente de billets dans le contexte d'allégations voulant qu'elles présentaient des billets à un prix donné et ajoutaient ensuite des frais non optionnels.
- En 2021, FlightHub a accepté de verser 5 millions de dollars, et deux de ses administrateurs ont convenu de verser 400 000 \$ chacun, après qu'une enquête menée sur plusieurs années par le Bureau eut révélé la facturation de frais cachés à des clients réservant des voyages. [Consultez ici](#) notre bulletin sur cette enquête.

Dossiers à suivre

L'intérêt du dossier Cineplex tient au fait qu'il s'agit de la première contestation liée à l'indication de prix partiel depuis l'inclusion de dispositions portant expressément sur ce sujet dans la *Loi*, en 2022. De même, comme les prix annoncés sont accessibles aux personnes réglant leur achat en personne et aux membres du programme payant CinéClub, nous hésitons à affirmer que les consommateurs ne peuvent effectivement pas les obtenir. Ce sera une question importante à éclaircir en temps et lieu.

Nous continuerons de surveiller l'action en justice du Bureau et de vous tenir au courant. Si vous avez des questions en droit du marketing et de la publicité, et plus précisément sur l'indication de prix partiel, veuillez communiquer avec un membre du groupe Marketing et publicité de McMillan ou avec votre personne-

ressource chez McMillan.

[1] Bureau de la concurrence Canada, « Le Bureau de la concurrence poursuit Cineplex pour avoir annoncé des billets à des prix qui seraient trompeurs » (18 mai 2022); [en ligne](#).

[2] Dans la demande, le Bureau fait remarquer que Cineplex facture des frais de réservation en ligne réduits (1,00 \$ par billet) aux membres de son programme de fidélisation « Scène » et lève les frais de réservation pour les membres de son programme payant « CinéClub ». Voir Tribunal de la concurrence, « Cineplex – Avis de demande selon l'article 74.01 » [en anglais seulement] (18 mai 2023), par. 16-17; [en ligne](#).

[3] Cineplex Inc., Rapport annuel de 2022 [en anglais seulement], p. 13; [en ligne](#).

[4] *Id.*

[5] Tribunal de la concurrence, « Cineplex – Avis de demande selon l'article 74.01 » [en anglais seulement] (18 mai 2023); [en ligne](#).

[6] Cineplex Inc., « Cineplex répond au communiqué de presse et à l'action en justice sans fondement du Bureau de la concurrence » (18 mai 2023); [en ligne](#).

[7] *Loi sur la concurrence*, par. 52(1.3) et 74.01(1.1).

[8] Bureau de la concurrence, « Guide des modifications apportées en 2022 à la *Loi sur la concurrence* » (24 juin 2022); [en ligne](#).

[9] CBC News, « Bell Canada Pays \$10M over Misleading Ads » (28 juin 2011); [en ligne](#).

[10] Tribunal de la concurrence, « Aviscar Inc. et al. – Consentement enregistré » (2 juin 2016); [en ligne](#).

[11] Tribunal de la concurrence, « Hertz Canada Limited et Dollar Thrifty Automotive Group Canada Inc. – Consentement enregistré » (24 avril 2017); [en ligne](#).

[12] Tribunal de la concurrence, « Enterprise Rent-A-Car – Consentement enregistré » (22 février 2018); [en ligne](#).

[13] Tribunal de la concurrence, « Discount Car & Truck Rentals Ltd. – Consentement enregistré » (11 octobre 2018); [en ligne](#).

par [Joshua Chad](#), [James Musgrove](#), [Seema Sidhu](#) (stagiaire en droit) et [Alison McGarry](#) (étudiante d'été)

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.

© McMillan S.E.N.C.R.L., s.r.l. 2023