

La protection du consommateur dans la chaîne d'approvisionnement du Canada

21 mars 2025

Les lois sur la protection du consommateur au Canada comprennent un ensemble de lois fédérales, provinciales et territoriales auxquelles les entreprises doivent se conformer dans les contrats conclus avec les consommateurs. Les enjeux liés à la protection du consommateur peuvent survenir à toutes les étapes de la chaîne d'approvisionnement, y compris dans le processus de fabrication, au cours duquel les entreprises doivent garantir la sécurité des produits et leur conformité aux normes réglementaires. Les entreprises doivent aussi respecter les exigences de la loi en matière d'étiquetage, de marketing et de publicité des produits et fournir des informations exactes aux consommateurs. Elles doivent en outre se conformer aux normes du travail.

Cet article donne un aperçu général des considérations entourant la protection du consommateur dans les activités de la chaîne d'approvisionnement au Canada.

Protéger le consommateur canadien : les mesures d'encadrement et les six enjeux importants qu'elles visent

1. Pratiques déloyales

Les pratiques déloyales englobent les actions susceptibles d'induire les consommateurs en erreur, de leur imposer une pression induue pour conclure une transaction ou d'exploiter leur vulnérabilité. Elles consistent notamment à tirer avantage de consommateurs handicapés, mal informés, peu instruits ou incapables de comprendre la langue. Les déclarations et pratiques commerciales fausses, trompeuses ou mensongères représentent un risque important de non-conformité pour les entreprises à tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement, incluant les fabricants, les distributeurs et les détaillants.

La [Loi sur la concurrence](#) fédérale, par exemple, interdit les représentations fausses ou trompeuses, les pratiques commerciales déloyales et les indications dépourvues de fondement sur le rendement de certains produits ou services. Avant de faire de la

publicité sur leurs produits ou services, les entreprises doivent s'assurer que les indications sur le rendement sont corroborées par des tests appropriés, faute de quoi le [Bureau de la concurrence](#) pourrait prendre des mesures coercitives.

De plus, la Loi sur la concurrence encadre l'utilisation des témoignages et des recommandations, stipulant qu'ils doivent être véridiques, non trompeurs et étayés par des preuves suffisantes. Les entreprises doivent s'assurer que les témoignages correspondent aux expériences réelles et ne soient pas inventés, exagérés ni trompeurs.

En général, les consommateurs ont un droit de recours contre les entreprises qui ne se conforment pas aux lois en matière de protection du consommateur. Celles qui se livrent à des pratiques commerciales ou publicitaires trompeuses s'exposent aussi à des sanctions réglementaires, comme des amendes, des sanctions administratives pécuniaires, ou même des poursuites pénales.

2. Sécurité des produits

Diverses lois canadiennes obligent les entreprises à fabriquer leurs produits de manière à en garantir la sécurité. Leurs produits doivent être conçus et fabriqués avec le souci de la sécurité des consommateurs. Les lois sur la protection du consommateur obligent les entreprises non seulement à respecter les exigences légales de conception et de fabrication, mais aussi à soumettre leurs produits à des tests et à des contrôles de qualité appropriés.

Les produits qui ne sont pas sécuritaires peuvent faire l'objet d'un rappel (ordonné par le fabricant ou par les autorités de réglementation) ou d'autres mesures. La [Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation](#) (LCSPC) s'applique à la plupart des produits de consommation, à l'exception des véhicules à moteur, des aliments, des médicaments et des cosmétiques, dont les exigences en matière de sécurité relèvent d'autres lois. Les fabricants, importateurs et détaillants de produits dangereux pour la santé ou la sécurité des consommateurs, ou faisant l'objet d'un rappel, ne doivent pas les fabriquer, les importer, en faire la publicité, ni les vendre. Ils doivent en outre signaler à Santé Canada tout problème de santé ou de sécurité.

Les entreprises sont tenues de se conformer à toutes les normes de sécurité applicables et doivent prendre des mesures proactives pour prévenir les risques injustifiés pour les consommateurs. Par conséquent, la simple conformité aux normes de sécurité applicables n'est pas forcément suffisante. Par exemple, au Québec, les tribunaux ont toujours jugé que la responsabilité d'un fabricant peut être engagée s'il n'a pas informé suffisamment les consommateurs des risques associés à ses produits, même si ceux-ci sont entièrement conformes aux règlements de sécurité.

Par conséquent, les entreprises doivent veiller à communiquer aux consommateurs des avertissements clairs et complets sur les risques liés à l'utilisation de leurs produits. En outre, si de nouveaux problèmes de sécurité sont découverts après la mise sur le marché du produit, les fabricants (et, le cas échéant, les distributeurs ou les détaillants) sont tenus de prendre des mesures correctives, comme la publication d'avertissements, de mises à jour ou de rappels, afin d'informer les clients passés et futurs.

Lorsque l'utilisation d'un produit provoque une maladie, une blessure ou tout autre incident, les consommateurs peuvent entreprendre des actions contre l'entreprise et les autres parties de la chaîne d'approvisionnement. Outre la possibilité de poursuites judiciaires, notamment un recours collectif des consommateurs, les autorités compétentes peuvent imposer des amendes ou des sanctions administratives pécuniaires, ou engager des poursuites pénales ou civiles.

3. Étiquetage et emballage des produits

Les lois sur la protection du consommateur obligent les fabricants à faire figurer sur les produits des informations claires et exactes, ainsi que des instructions et des avertissements pertinents. La [Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation](#) (LEEPC) fédérale impose des exigences pour certains produits réglementés, dont l'obligation de bien indiquer sur l'étiquette l'identité du produit et sa quantité nette. L'emballage doit être conçu et présenté de manière à informer correctement les consommateurs sur la quantité et la qualité du produit emballé.

4. Exigences linguistiques

Au fédéral, le règlement d'application de la LEEPC exige que certaines informations figurant sur l'étiquette soient rédigées dans les deux langues officielles du Canada, l'anglais et le français. Au Québec, la [Charte de la langue française](#) exige que toutes les indications figurant sur un emballage, ainsi que sur tout document l'accompagnant tel que le mode d'emploi, soient rédigées au moins en français, et de manière au moins aussi évidente que toute autre langue.

5. Garanties

Les lois sur la protection du consommateur et sur la vente de biens (au Québec, le [Code civil du Québec](#)) prévoient pour les consommateurs des conditions et des garanties implicites de qualité, d'adéquation et de qualité marchande des produits.

Par exemple, au Québec, les produits offerts aux consommateurs doivent être sécuritaires, de qualité acceptable et propres aux usages auxquels ils sont destinés. Ils doivent donc fonctionner comme prévu et conserver leur durabilité pendant une période raisonnable, compte tenu de leur prix, des modalités du contrat et des conditions d'utilisation.

6. Obsolescence programmée

Le Québec est la seule province à avoir [expressément interdit la commercialisation de produits de consommation conçus pour devenir obsolètes](#) après une période donnée. En règle générale, il est donc interdit aux fabricants de recourir à des techniques visant à réduire intentionnellement la durée de vie normale d'un produit.

Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement

Afin d'atténuer les risques liés à la chaîne d'approvisionnement en ce qui concerne les exigences canadiennes en matière de protection du consommateur, les entreprises peuvent prendre plusieurs mesures, notamment :

- Décrire en détail chaque étape que comporte la chaîne d'approvisionnement dans le cadre de leurs activités, ainsi que leurs relations avec les autres parties, comme les fournisseurs.
- Comprendre leur exposition au risque en ce qui concerne leurs partenaires commerciaux et l'origine ou la provenance de leurs produits et matériels. À cette fin, il convient de mettre en place des procédures permettant de bien contrôler les fournisseurs et les partenaires commerciaux.
- Surveiller et vérifier en permanence les processus, les pratiques de travail et les installations utilisées pour fabriquer les produits.

Communiquez avec nous

Pour en savoir plus sur la protection du consommateur dans le contexte de la chaîne d'approvisionnement au Canada, ou pour évaluer les risques à n'importe quelle étape de vos activités commerciales, veuillez communiquer avec les personnes-ressources indiquées ci-dessous ou avec un membre du [groupe du droit des produits de BLG](#).

Par

[Suhuyini Abudulai, Guillaume Talbot-Lachance](#)

Services

[Droit des sociétés et droit commercial](#), [Droit des produits](#), [Litiges](#), [Commerce de détail et tourisme d'accueil](#), [Biens de consommation](#)

BLG | Vos avocats au Canada

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. (BLG) est le plus grand cabinet d'avocats canadien véritablement multiservices. À ce titre, il offre des conseils juridiques pratiques à des clients d'ici et d'ailleurs dans plus de domaines et de secteurs que tout autre cabinet canadien. Comptant plus de 725 avocats, agents de propriété intellectuelle et autres professionnels, BLG répond aux besoins juridiques d'entreprises et d'institutions au pays comme à l'étranger pour ce qui touche les fusions et acquisitions, les marchés financiers, les différends et le financement ou encore l'enregistrement de brevets et de marques de commerce.

blg.com

Bureaux BLG

Calgary

Centennial Place, East Tower
520 3rd Avenue S.W.
Calgary, AB, Canada
T2P 0R3

T 403.232.9500
F 403.266.1395

Ottawa

World Exchange Plaza
100 Queen Street
Ottawa, ON, Canada
K1P 1J9

T 613.237.5160
F 613.230.8842

Vancouver

1200 Waterfront Centre
200 Burrard Street
Vancouver, BC, Canada
V7X 1T2

T 604.687.5744
F 604.687.1415

Montréal

1000, rue De La Gauchetière Ouest
Suite 900
Montréal, QC, Canada
H3B 5H4

T 514.954.2555
F 514.879.9015

Toronto

Bay Adelaide Centre, East Tower
22 Adelaide Street West
Toronto, ON, Canada
M5H 4E3

T 416.367.6000
F 416.367.6749

Les présents renseignements sont de nature générale et ne sauraient constituer un avis juridique, ni un énoncé complet de la législation pertinente, ni un avis sur un quelconque sujet. Personne ne devrait agir ou s'abstenir d'agir sur la foi de ceux-ci sans procéder à un examen approfondi du droit après avoir soupesé les faits d'une situation précise. Nous vous recommandons de consulter votre conseiller juridique si vous avez des questions ou des préoccupations particulières. BLG ne garantit aucunement que la teneur de cette publication est exacte, à jour ou complète. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sans l'autorisation écrite de Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. Si BLG vous a envoyé cette publication et que vous ne souhaitez plus la recevoir, vous pouvez demander à faire supprimer vos coordonnées de nos listes d'envoi en communiquant avec nous par courriel à desabonnement@blg.com ou en modifiant vos préférences d'abonnement dans blg.com/fr/about-us/subscribe. Si vous pensez avoir reçu le présent message par erreur, veuillez nous écrire à communications@blg.com. Pour consulter la politique de confidentialité de BLG relativement aux publications, rendez-vous sur blg.com/fr/ProtectionDesRenseignementsPersonnels.

© 2025 Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. Borden Ladner Gervais est une société à responsabilité limitée de l'Ontario.