Écoblanchiment

COMMENT PORTER PLAINTE ?

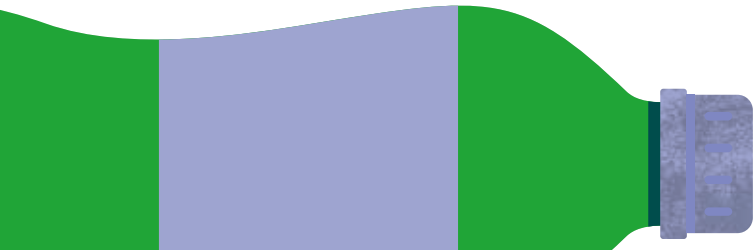


CQDE

QU'EST-CE QUE L'ÉCOBLANCHIMENT ?

Aussi connu sous le nom de « *greenwashing* », c'est « le fait pour une entité (entreprise, organisation, etc.) de communiquer des informations fausses, trompeuses ou sans preuve quant à sa performance environnementale ou à celle de ses produits, de manière à créer une impression plus positive que la réalité. » (*Montgomery, Lyon et Bard (2024)* - notre traduction)

L'écoblanchiment est donc une communication environnementalement trompeuse, qui peut porter sur les produits vendus par une entreprise, les services qu'elle offre, ou encore sur ses pratiques de manière plus générale, par exemple sur son bilan carbone. L'écoblanchiment peut être intentionnel ou non, et porter sur le climat, la biodiversité ou la pollution. Bref, sur tout ce qui touche à l'environnement !



Avant de porter plainte - quelques rappels utiles

> *Porter plainte, c'est votre meilleur outil comme citoyen pour agir contre l'écoblanchiment !*

Mais d'autres actions demeurent à votre portée. Voir notre feuillet *Écoblanchiment : le détecter pour mieux agir* pour plus d'information sur ces autres actions.

EN CAS DE DOUTE, SIGNALEZ !

C'est sans risque : une fois le signalement transmis, c'est l'agence d'application de la loi qui s'occupe du reste. Même si l'agence ne conclut pas à de l'écoblanchiment, il n'y a aucun frais ou autre conséquence pour la personne plaignante.

Avant de porter plainte, il est important de rassembler et de sauvegarder tous les éléments justificatifs au soutien de votre plainte le plus rapidement possible, surtout lorsqu'il s'agit d'informations en ligne, puisqu'il arrive que ces éléments deviennent rapidement inaccessibles.

AU NIVEAU FÉDÉRAL

PROCESSUS DE PLAINTE AU BUREAU DE LA CONCURRENCE DU CANADA (BCC)

Il existe **deux types de plaintes** possibles au BCC :

Plainte formelle (art. 9)

- requiert une déclaration solennelle de six personnes résidant au Canada âgées de 18 ans ou plus ;
- doit inclure les noms et adresses des personnes qui soumettent la plainte, le nom de l'entreprise visée par la plainte, un exposé de la nature de la prétendue infraction et un résumé des éléments de preuve à l'appui ;
- permet de recevoir l'avis du déclenchement d'une enquête par le BCC et d'être avisé de l'état du déroulement de l'enquête, sur demande (art. 10(2)).

À noter que le BCC n'est pas obligé d'ouvrir une enquête sur réception d'une telle plainte ; le BCC ouvre une enquête lorsqu'il considère que c'est nécessaire afin de déterminer les faits en cause. De plus, le BCC transmet habituellement peu d'informations sur ses enquêtes une fois celles-ci ouvertes, car elles sont menées confidentiellement (art. 29).

Une plainte formelle doit être transmise au BCC, par courriel ou par la poste.

Plainte informelle (art. 10)

- plus simple que la plainte formelle : peut être faite à titre individuel et requiert uniquement de remplir le formulaire de plainte du BCC ;
- une description des faits reprochés suffit : il n'est pas nécessaire d'expliquer en quoi la pratique contrevient à la loi ou d'effectuer une déclaration solennelle ;
- ne permet pas de recevoir un avis du déclenchement d'une enquête ou de l'état de son déroulement, sauf si le dossier est judiciarisé.

Une plainte informelle peut être déposée soit par téléphone (819-997-4282, Numéro sans frais : 1-800-348-5358, ATS (pour les malentendants) : 1-866-694-8389) ou via le *formulaire de plainte* disponible sur le site web du BCC.

- des pièces jointes (photos, captures d'écran, exposé plus détaillé des faits reprochés) au soutien de la plainte peuvent être incluses. Nous vous conseillons de transmettre autant de détails que possible afin d'aider le BCC à évaluer le dossier.

Au niveau fédéral, c'est la *Loi sur la concurrence* (LC) qui protège les consommateurs et consommatrices en interdisant les représentations portant sur un produit ou sur un intérêt commercial qui sont fausses ou trompeuses sur un point important, ainsi que, depuis 2024, en interdisant les représentations portant sur un avantage environnemental d'un produit, d'une activité d'une entreprise ou d'une entreprise elle-même et n'étant pas appuyées par des preuves suffisantes et appropriées. Cette loi est administrée par le BCC.

AU NIVEAU PROVINCIAL

PROCESSUS DE PLAINTE À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)

Contrairement au niveau fédéral, il n'existe qu'un seul processus de plainte à l'OPC. Ce processus est relativement simple et s'apparente au processus de plainte informelle au BCC.

Une plainte peut être faite de manière individuelle et requiert trois catégories d'information :

- de l'information sur le commerçant concerné ;
- de l'information sur le manquement reproché par ce commerçant ;
- certaines informations personnelles sur la personne faisant la plainte. Ces dernières informations demeurent confidentielles.

Contrairement au processus fédéral, il ne semble actuellement pas possible d'inclure des pièces justificatives (photos, captures d'écran) directement dans une plainte transmise en ligne à l'OPC. Nous vous conseillons toutefois de rassembler les pièces justificatives supportant votre plainte et de les conserver, puisqu'il demeure possible de transmettre des compléments d'informations à l'OPC suite à une plainte initiale. Il est également possible que l'OPC prenne contact avec vous pour obtenir des informations supplémentaires et mieux documenter le manquement potentiel.

Au niveau provincial québécois, c'est la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) qui protège la population en interdisant certaines pratiques commerciales trompeuses, ce qui inclut la communication d'informations fausses ou trompeuses à un consommateur ou une consommatrice. Cette loi est administrée par l'OPC.

Pour que la LPC s'applique, il faut qu'il existe un lien de consommation entre le commerçant dont la pratique est dénoncée et la personne faisant la plainte : dans un contexte de publicité par exemple, il faut que le produit ou le service puisse vraisemblablement être acheté ou utilisé par la personne faisant la plainte.

Coordonnées pour contacter l'OPC

Par téléphone

Montréal	514 253-6556
Québec	418 643-1484
Ailleurs au Québec et au Canada	1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)

Formulaire en ligne

https://www.opc.gouv.qc.ca/contact/denonciation

En personne

11 bureaux à travers le Québec, ouverts sans rendez-vous. Pour trouver le bureau le plus proche de chez vous, voir *https://www.opc.gouv.qc.ca/contact/consommateur*

PLAINTE AU BCC OU À L'OPC : LAQUELLE PRIVILÉGIER ?

De manière générale, nous vous suggérons de déposer une plainte aux deux organismes lorsque possible. Une fois les informations nécessaires rassemblées, il n'est pas difficile d'effectuer un signalement à la fois au BCC (plainte informelle) et à l'OPC puisque les processus sont similaires.

Cela étant, un plainte au BCC peut être plus appropriée en lien avec des représentations qui ne portent pas sur des produits ou services offerts directement aux consommateurs et consommatrices, par exemple des représentations portant sur un projet énergétique ou minier en cours de développement.

Une plainte à l'OPC peut être plus appropriée en lien avec des représentations relatives à l'utilisation trompeuse de certifications, des allégations sélectives et des allégations portant sur des caractéristiques secondaires d'un produit ou service.

Il est également à noter qu'il est possible de formuler une plainte auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour des cas d'écoblanchiment portant sur un produit financier, par exemple un fonds d'investissement. Pour plus d'information sur ce processus, consultez *le site web de l'AMF*.

QUELQUES LIENS UTILES

Notre feuillet :
Écoblanchiment : le détecter pour mieux agir

Notre page :
Nos actions - Écoblanchiment

Notre page Obiterre :
L'écoblanchiment, c'est quoi ?

L'Avis des Normes de la publicité

Répertoire des écoétiquettes
gouvernement du Québec

L'Application Le Décodeur
Protégez-Vous

Si ce guide vous a été utile dans la transmission d'une plainte pour écoblanchiment, n'hésitez pas à nous le laisser savoir en écrivant à l'adresse → *ecoblanchiment@cqde.org*

Le Centre québécois du droit de l'environnement a reçu du financement en vertu de l'Initiative canadienne de protection des consommateurs d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.

Financé par le gouvernement du Canada | Canada

CQDE