

Lignes directrices en matière de marketing au Québec

Affirm Canada

Juillet 2022

Table des matières

03 Introduction

04 La Loi sur la protection du consommateur du Québec

08 Messages publicitaires pour les biens et les services

13 Messages publicitaires concernant le crédit

Lignes directrices en matière de marketing au Québec

Introduction

À titre de prêteur aux consommateurs, Affirm Canada Holdings, Ltd. (“Affirm”) est assujettie aux lois et règlements applicables en matière de protection du consommateur dans chaque province du Canada.

À titre de commerçant offrant les services de prêt de Affirm, vous devez également produire des messages publicitaires et des informations qui répondent aux exigences prévues par la loi applicable en matière de protection du consommateur. Les règlements sur la protection des consommateurs au Québec diffèrent considérablement de ceux des autres provinces. Ces exigences sont énoncées dans la **Loi sur la protection du consommateur du Québec, chapitre P-40.1 (« la Loi »)**, et le **Règlement d’application de la Loi sur la protection du consommateur, chapitre P-40.1, r. 3 (le « Règlement »)**.

L’information présentée dans les présentes lignes directrices en matière de marketing est destinée à vous aider à comprendre les exigences du Québec. Elle est fournie à titre informatif seulement et ne constitue pas un avis juridique ni une liste exhaustive de vos obligations de conformité au Québec. Ces lignes directrices résument plutôt quatre principes que Affirm vous recommande d’examiner attentivement. Il est recommandé à tous les commerçants d’obtenir des conseils juridiques, le cas échéant, pour s’assurer de se conformer aux exigences réglementaires du Québec.

Veillez envoyer tout le matériel de marketing proposé, y compris les bannières, les pages de renvoi et les messages, à Affirm pour examen avant de les afficher sur votre site Web.

La Loi établit une distinction importante
entre les messages publicitaires de biens
et services et ceux concernant le crédit.

Un message publicitaire de biens ou de services est un message destiné à promouvoir des biens ou des services au Québec.

Par exemple: page d'accueil d'un site Web, page d'affichage d'un produit, campagne par courriel, publication de stories Instagram, etc.

The image shows a screenshot of the Sòlstice website. The main navigation bar includes the brand name 'Sòlstice' on the left and menu items 'Femmes', 'Hommes', 'Maison', and 'Beauté' in the center. On the right side of the navigation bar are search and cart icons. The product page features a large central image of a woman wearing a long, light-colored textured blazer over a blue turtleneck and white pants. To the left of the main image are three smaller thumbnail images showing different views of the blazer. Below the main image, the product name 'Blazer texturé à double boutonnage' is displayed, followed by the price '120 \$'. A descriptive paragraph states: 'Ce blazer à double boutonnage est confectionné dans un mélange de coton et de lin texturé en provenance d'Italie. Il est doté d'un revers en pointe.' Below this text, a red box highlights the text 'Crédit offert par affirm®'. Underneath are size selection buttons for XS, S, M, L, and XL. A dark green button labeled 'ajouter au panier' is positioned below the size options. Below the button are several horizontal bars of varying lengths, some with minus and plus signs, likely representing a progress bar or a list of items. On the right side of the page, a 'Votre commande' (Your order) summary is shown. It lists two items: 'Blazer texturé' for 120.00 \$ and 'Jupe Potrero' for 80.00 \$. Both items are listed with size 'XS' and quantity '1'. At the bottom of the order summary, a blue box highlights the text 'MODE DE PAIEMENT' and 'Crédit offert par affirm®'.

Un message publicitaire concernant le crédit est un message conçu pour promouvoir la disponibilité du crédit.

Par exemple: page de financement d'un site Web, fenêtre modale qui ne décrit que les modalités de financement d'un site Web, vignette de transformation du prix indiquant le montant des paiements échelonnés, mention du financement dans un courriel, mention du financement sur le site Web, etc.

affirm + Solstice

Pay in 4 installments bi-weekly

Choisissez Affirm à la caisse

- Pas d'intérêts ni de frais**
Aucun Interet - jamais. Payez votre achats en 4 paiements egaux seulement.
- Paiements automatiques**
Vos paiements seront automatiquement débités du mode de paiement que vous avez choisi.
- Aucun impact sur la cote de crédit**
Affirm n'effectue pas de vérification de crédit pour les achats payés en 4.

Le montant estimé du paiement bi-hebdomadaire exclut les taxes, les frais d'expédition et autres frais. Certaines conditions s'appliquent et toutes les transactions sont soumises à l'approbation de Affirm. Consultez Affirm pour plus d'informations.

EXEMPLE UN ACHAT DE 200 \$	
PREMIER PRIX	200 \$
PAYEMENT BI-HEBDOMADAIRE	50 \$
NOMBRE DE PAIEMENTS	4
QUANTITÉ TOTALE	200 \$
Taux de crédit annuel	0%
TOTAL DES FRAIS DE CREDIT	0 \$

Comme l'illustrent plus en détail les lignes directrices suivantes, la Loi interdit l'amalgame d'éléments de ces deux types de messages publicitaires.

À une seule exception près (**voir la ligne directrice 1**), les messages publicitaires pour des biens ou des services **ne peuvent inclure** aucun élément lié au crédit, comme un taux d'intérêt, un montant de paiement ou des énoncés comme « **Achetez maintenant, payez plus tard** ».

De même, dans un message publicitaire concernant le crédit, **il est interdit** d'illustrer des biens ou des services, ou d'inciter un consommateur à faire un achat au moyen du crédit.



LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE MARKETING AU QUÉBEC

Les messages publicitaires pour les biens et les services

Les lignes directrices suivantes décrivent les règles relatives aux messages publicitaires de biens et de services.

Ligne directrice 1

Sur une page ou dans un message publicitaire concernant des biens ou des services (par exemple, une page des détails du produit), le financement ne peut être commercialisé qu'au moyen d'un énoncé comme « Crédit offert par Affirm ».

Cela signifie qu'une transformation de prix (montant des paiements échelonnés) ne peut être affichée sur la page des détails du produit.

Articles pertinents de la Loi sur la protection du consommateur du Québec :

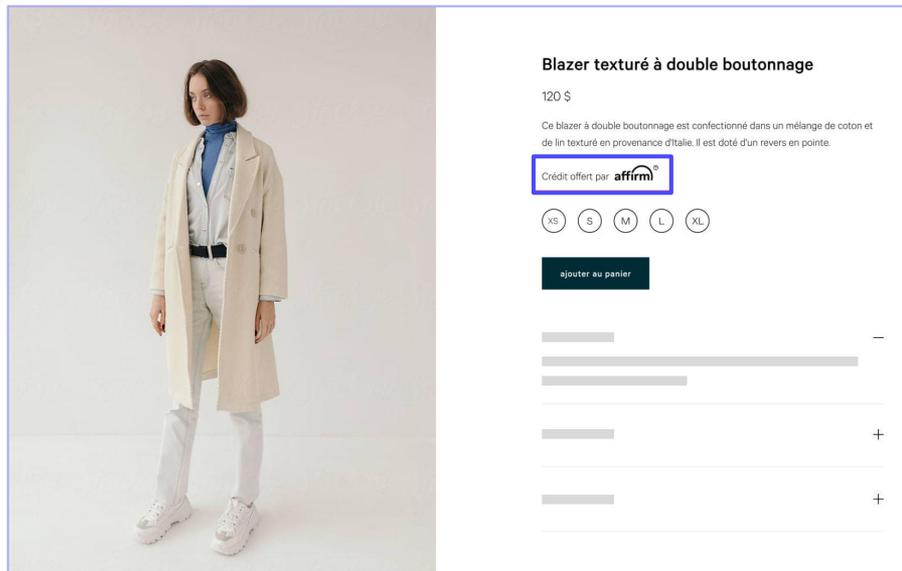
244: Nul ne peut, dans un message publicitaire concernant un bien ou un service, informer le consommateur sur le crédit qu'on lui offre, sauf pour mentionner la disponibilité du crédit de la manière prescrite par règlement.

Règlement 3, article 80.

Un message publicitaire concernant un bien ou un service et informant le consommateur sur le crédit qu'on lui offre, ne peut mentionner la disponibilité du crédit que de l'une ou plusieurs des façons suivantes :

- (a) en indiquant le nom, la marque de commerce ou le symbole social d'un commerçant qui conclut des contrats de crédit;
- (b) en utilisant les expressions « crédit offert », « crédit accepté » ou « possibilité de crédit »;
- (c) en illustrant une carte de crédit.

Ligne directrice 1 | Exemple



Blazer texturé à double boutonnage

120 \$

Ce blazer à double boutonnage est confectionné dans un mélange de coton et de lin texturé en provenance d'Italie. Il est doté d'un revers en pointe.

Crédit offert par **affirm**

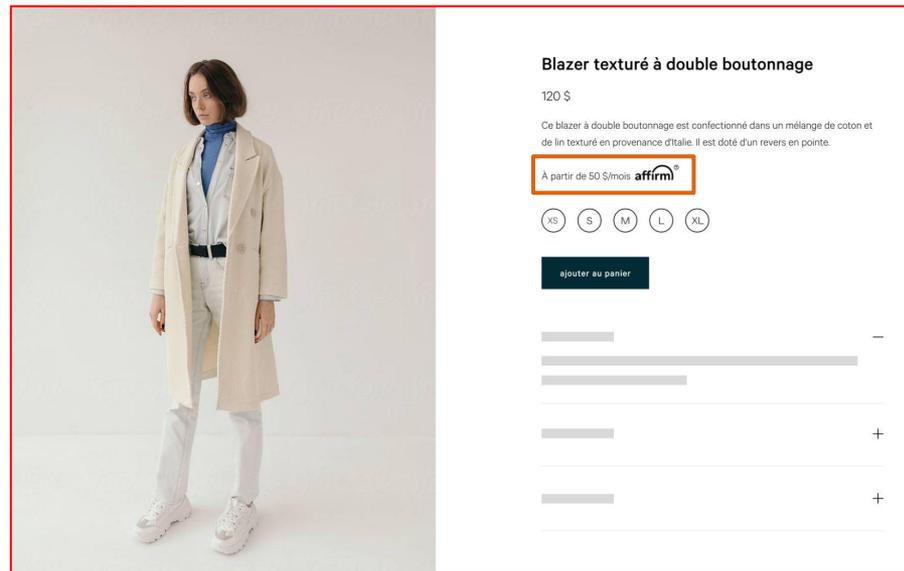
XS S M L XL

ajouter au panier

—

+

+



Blazer texturé à double boutonnage

120 \$

Ce blazer à double boutonnage est confectionné dans un mélange de coton et de lin texturé en provenance d'Italie. Il est doté d'un revers en pointe.

À partir de 50 \$/mois **affirm**

XS S M L XL

ajouter au panier

—

+

+



« Crédit offert par Affirm »



« À partir de \$50 par mois avec Affirm » n'est pas conforme

Ligne directrice 2

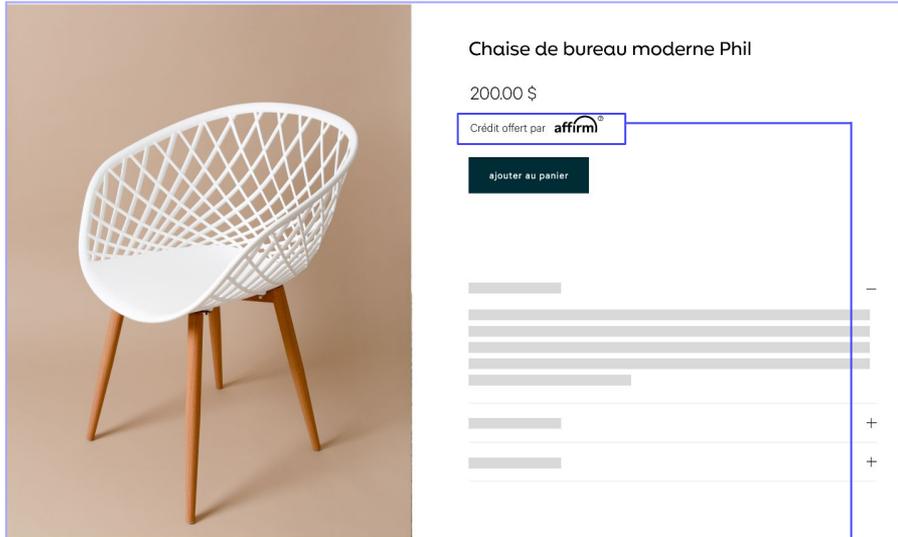
Dans un message publicitaire, la mention du financement doit être moins apparente que les biens ou services.

Articles pertinents de la Loi sur la protection du consommateur du Québec :

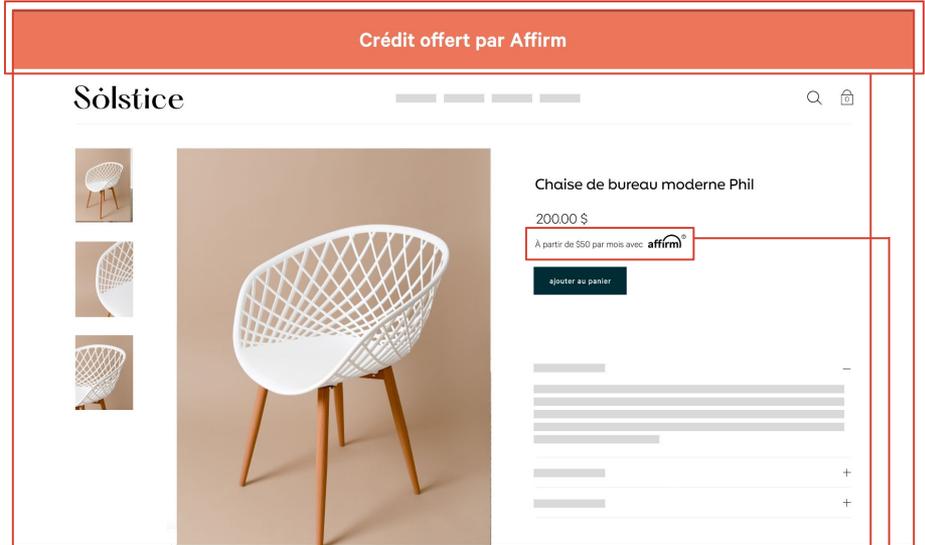
232: Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, accorder dans un message publicitaire, plus d'importance à la prime qu'au bien ou au service offert.

On entend par « prime » un bien, un service, un rabais ou un autre avantage offert ou remis à l'occasion de la vente d'un bien ou de la prestation d'un service, et qui peut être attribué ou est susceptible d'être obtenu immédiatement ou d'une manière différée chez le commerçant, le fabricant ou le publicitaire, soit à titre gratuit soit à des conditions présentées explicitement ou implicitement comme avantageuses.

Ligne directrice 2 | Exemple



La mention du financement est moins apparente que les biens.



- La mention du financement est trop apparente comparativement aux biens.
- «À partir de \$50 par mois avec Affirm» n'est pas conforme



LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE MARKETING AU QUÉBEC

Messages publicitaires concernant le crédit

Les lignes directrices suivantes décrivent les règles relatives aux messages publicitaires concernant le crédit.

Ligne directrice 3

Sur une page ou dans un message publicitaire concernant le crédit (par exemple, une page de financement), il ne peut y avoir d'illustrations de biens ou de services, ou de messages incitant le consommateur à faire des achats au moyen du crédit.

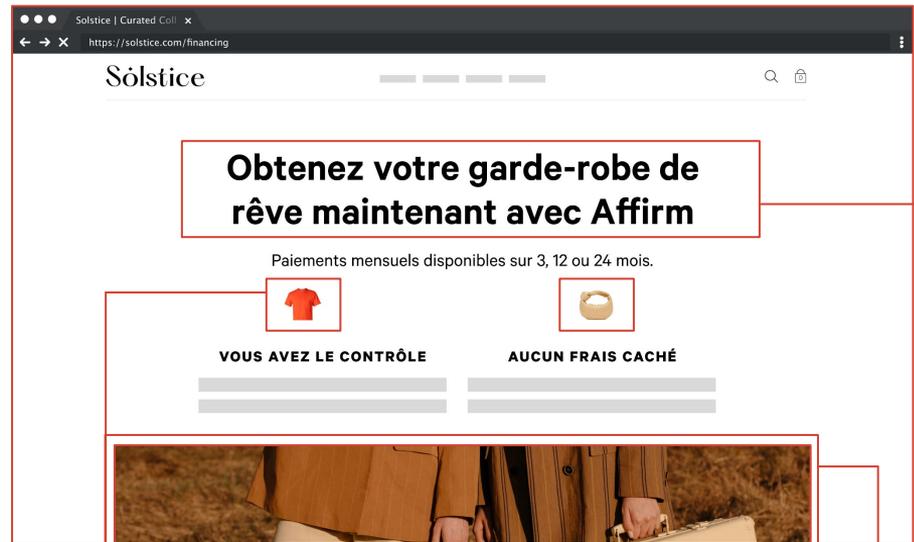
Articles pertinents de la Loi sur la protection du consommateur du Québec :

- 245:** Nul ne peut, à l'occasion d'un message publicitaire concernant le crédit, inciter le consommateur à se procurer un bien ou un service au moyen du crédit ou illustrer un bien ou un service.

Ligne directrice 3 | Exemple



- « Achetez maintenant, Répartissez les coûts avec Affirm »
- Aucune image des biens et des services concernés.



- Le titre incite le consommateur à faire un achat à crédit.
- Les icônes sont des illustrations des biens concernés.
- La page contient une image des biens concernés.

MESSAGES PUBLICITAIRES CONCERNANT LE CRÉDIT

Ligne directrice 4

Si l'une ou l'autre des modalités de prêt énumérées à droite est mentionnée dans un message publicitaire concernant le crédit, les autres modalités de prêt doivent également être divulguées (nous recommandons d'utiliser le tableau ci-dessous). S'il n'est pas possible de divulguer toutes les modalités, il est conseillé de ne mentionner aucune des modalités qui déclenchent l'obligation de divulgation.

Le taux de crédit est toutefois exempté de cette exigence, de sorte qu'un message publicitaire peut indiquer le taux de crédit ou la mention « sans intérêt » sans préciser les modalités prescrites.

FONCTIONNEMENT						
						
PRIX D'ACHAT	PAIEMENT MENSUEL	NOMBRE DE PAIEMENTS	MONTANT TOTAL DU REMBOURSEMENT	TAUX DE CRÉDIT (TAEF)	TOTAL DES FRAIS DE CRÉDIT	TOTAL DES INTÉRÊTS
1,200 \$	102.73 \$	12	1,232.73 \$	5 %	32.73 \$	32.73 \$

Exemple d'une achat de 1 200\$ à 5% de TAEF sur 12 mois avec Affirm

Articles pertinents de la Loi sur la protection du consommateur du Québec :

247: Nul ne peut faire de la publicité concernant les modalités du crédit, à l'exception du taux de crédit, à moins que le message publicitaire ne contienne les mentions prescrites par règlement.

Règlement 3, article 84.

Toute publicité d'un commerçant concernant les modalités du crédit d'un contrat de prêt d'argent et comprenant l'une des mentions suivantes :

- (a) une composante des frais de crédit;
- (b) le total des frais de crédit;
- (c) le nombre et la durée des périodes de paiement;
- (d) le montant de chaque paiement différé;
- (e) l'obligation totale du consommateur;
- (f) un tableau d'exemples des frais de crédit à payer;

doit les comprendre toutes.

Ce que cela signifie :

Si votre page de financement mentionne l'une ou l'autre des modalités ci-dessus, elles doivent toutes être divulguées. Affirm recommande d'insérer un tableau (exemple à gauche).

Ligne directrice 4 | Exemple



Les modalités de prêt utilisées sur votre page de financement (dans notre exemple : 12 mensualités) doivent être reflétées dans le tableau. Il n'est pas permis de se référer à un tableau avec des termes différents.

https://solstice.com/financing

Sólstice

Magasinez maintenant, payez plus tard avec Affirm | Faites des paiements mensuels sans frais cachés. En savoir plus

Achetez maintenant, répartissez les coûts avec Affirm

Paiements mensuels disponibles sur 3, 12, 24 ou 24 mois.

VOUS AVEZ LE CONTRÔLE
Choisissez d'effectuer 12 paiements mensuels pour mieux gérer votre budget.

AUCUN FRAIS CACHÉ
Sachez à l'avance exactement ce que vous allez payer, sans frais cachés et sans surprises.

Comment cela fonctionne

CHOISIR AFFIRM À LA CAISSE

S'APPLIQUER EN LIGNE

PROFITEZ DE VOTRE ACHAT

Voici un exemple d'une achat de 1200\$ à 5% de TAEG sur 12 mois avec Affirm:

 PREX D'ACHAT 1,200 \$	 PAIEMENT MENSUEL 102.73 \$	 NOMBRE DE PAIEMENTS 12	 MONTANT TOTAL DU REMBOURSEMENT 1,232.73 \$	 TAUX DE CRÉDIT (TAEG) 5 %	 TOTAL DES FRAIS DE CRÉDIT 32.73 \$	 TOTAL DES INTÉRÊTS 32.73 \$
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ligne directrice 5

Dans un message publicitaire, le montant des paiements doit être moins apparent que le prix total du produit ou du service.

Articles pertinents de la Loi sur la protection du consommateur du Québec :

- 224:** Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit :
[...]
- (b)** sous réserve des articles 244 à 247, divulguer, dans un message publicitaire, le montant des paiements périodiques à faire pour l'acquisition d'un bien ou l'obtention d'un service sans divulguer également le prix total du bien ou du service ni le faire ressortir d'une façon plus évidente;

Ligne directrice 5 | Exemple

Votre commande



Blazer texturé 120.00 \$
Taille : XS
Quantité : 1

Coût total **120.00 \$**
ou payer aussi peu que 58.33 \$/mois avec 

Votre commande



Blazer texturé 120.00 \$
Taille : XS
Quantité : 1

Coût total 120.00 \$
ou payer aussi peu que **58.33 \$**
/mois avec 



- Le coût total est plus apparent que celui des paiements.
- Le lien hypertexte doit conduire à un tableau de répartition des prêts conformément à la ligne directrice 4



Le montant des paiements est plus apparent que le coût total.

Merci