M A N I T O B A

THE BUSINESS PRACTICES ACT

C.C.S.M. c. B120

LOI SUR LES PRATIQUES COMMERCIALES

c. B120 de la *C.P.L.M.*

Archived version

This version was current for the period set out in the footer below. Any amendment enacted after 31 May 2015 with retroactive effect is not included.

Version archivée

La présente version était à jour pendant la période indiquée en bas de page. Les modifications rétroactives édictées après le 31 mai 2015 n'y figurent pas.

LEGISLATIVE HISTORY

The Business Practices Act, C.C.S.M. c. B120

Enacted by	**Proclamation status (for provisions in force by proclamation)**
SM 1990-91, c. 6	s. 9(2): not proclaimed, but repealed by SM 1996, c. 64, s. 2 remainder of Act: in force on 1 Jan 1992 (Man. Gaz.: 7 Dec 1991)
Amended by	
SM 1992, c. 27	
SM 2008, c. 30	in force on 31 Dec 2011 (Man. Gaz.: 16 Jul 2011)
SM 2013, c. 34, Part 2	s. 4, 5 and 8: not yet proclaimed
SM 2014, c. 6	

HISTORIQUE

Loi sur les pratiques commerciales, c. B120 de la C.P.L.M.

Édictée par	**État des dispositions qui entrent en vigueur par proclamation**
L.M. 1990-91, c. 6	par. 9(2) : non proclamé, mais abrogé par L.M. 1996, c. 64, art. 2 restant de la Loi : en vigueur le 1er janv. 1992 (Gaz. du Man. : 7 déc. 1991)
Modifiée par	
L.M. 1992, c. 27	
L.M. 2008, c. 30	en vigueur le 31 déc. 2011 (Gaz. du Man. : 16 juill. 2011)
L.M. 2013, c. 34, partie 2	art. 4, 5 et 8 : non proclamés
L.M. 2014, c. 6	

CHAPTER B120

THE BUSINESS PRACTICES ACT

TABLE OF CONTENTS

Section

1 Definitions

PART I
UNFAIR BUSINESS PRACTICES

2 Deceiving, misleading or making false claim
3 Taking advantage, using undue pressure
3.1 Renegotiation of price, etc.
4 Privity of contract
5 Prohibition
6 Employees
7 Time of occurrence
8 Single act
9 Advertising

PART II
ADMINISTRATION AND ENFORCEMENT

10 Director
11 Delegation
12 Experts
13 Duties and powers of director
14 Mediation
14.1 Authority to inspect
14.2 Copies as evidence
14.3 Warrant to enter and inspect
15 General authority to investigate
16 Warrant for search and seizure
17 Documents
18 Order to cease committing unfair business practice
19 Order where money received
20 Assurance of voluntary compliance
21 Injunction
22 Investigation by order of minister

PART III
RIGHT OF ACTION

23 Court action by consumer
24 Court action by director for consumer
25 Rights of assignees

CHAPITRE B120

LOI SUR LES PRATIQUES COMMERCIALES

TABLE DES MATIÈRES

Article

1 Définitions

PARTIE I
PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES

2 Pratiques trompeuses ou erronées
3 Exploitation ou pressions indues
3.1 Renégociation du prix, etc.
4 Lien contractuel
5 Interdiction
6 Employés
7 Moment de survenance
8 Acte unique
9 Publicité

PARTIE II
APPLICATION

10 Nomination du directeur
11 Délégation
12 Nomination d'experts
13 Fonctions et pouvoirs du directeur
14 Médiation
14.1 Visites
14.2 Valeur probante des copies
14.3 Mandat autorisant la visite d'un lieu
15 Pouvoirs généraux — enquêtes
16 Mandat de perquisition
17 Documents
18 Ordre de cesser toute pratique commerciale déloyale
19 Protection des éléments d'actif
20 Garantie
21 Injonction
22 Enquête ordonnée par le ministre

PARTIE III
DROIT D'ACTION

23 Action intentée par le consommateur
24 Action intentée par le directeur
25 Ayants droit

PART IV
GENERAL

26 Confidentiality
27 Evidence not compellable
28 Release of rights void
28.1 Requesting or requiring consumers to waive, release or limit rights prohibited
29 Other remedies
30 Transitional
31 Protection from liability
32 Regulations
33 Offence and penalty
34 C.C.S.M. reference
35 Coming into force

PARTIE IV
DISPOSITIONS GÉNÉRALES

26 Confidentialité des renseignements
27 Témoins non contraignables
28 Renonciation nulle
28.1 Renonciation ou limitation des droits — interdiction
29 Autres recours
30 Disposition transitoire
31 Immunité
32 Règlements
33 Infractions et peines
34 *Codification permanente*
35 Entrée en vigueur

CHAPTER B120

THE BUSINESS PRACTICES ACT

(Assented to December 14, 1990)

HER MAJESTY, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of Manitoba, enacts as follows:

Definitions

1 In this Act,

"consumer" means an individual who is or may become the consumer in a consumer transaction; (« consommateur »)

"consumer transaction" means a transaction between a consumer and a supplier for the retail sale or lease or other retail commercial disposition, by the supplier to the consumer, of any goods, in the ordinary course of business of the supplier and primarily for the consumer's personal, family or household use; (« opération commerciale »)

"court" means the Court of Queen's Bench; (« tribunal »)

"director" means the Director of Business Practices appointed under Part II; (« directeur »)

"goods" means goods or services that are or may become the subject of a consumer transaction; (« objets »)

CHAPITRE B120

LOI SUR LES PRATIQUES COMMERCIALES

(Date de sanction : 14 décembre 1990)

SA MAJESTÉ, sur l'avis et du consentement de l'Assemblée législative du Manitoba, édicte :

Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

« consommateur » Particulier qui est le consommateur ou le consommateur éventuel à l'occasion d'une opération commerciale. ("consumer")

« directeur » Le directeur des Pratiques commerciales nommé en vertu de la partie II. ("director")

« fournisseur » Personne qui, pour son propre compte ou à titre d'agent, exerce l'activité commerciale qui consiste :

a) à disposer d'objets au détail, notamment par vente ou location;

b) à fabriquer, à produire ou à assembler des objets;

c) à distribuer des objets. ("supplier")

"lemon" means a motor vehicle that was returned to the manufacturer under the laws of another jurisdiction because

(a) it did not conform to the manufacturer's warranty, and

(b) it had defects or conditions that substantially impaired its use, value or safety and that were not repaired within a reasonable time period or after a reasonable number of attempts; (« véhicule de piètre qualité »)

"minister" means the member of the Executive Council charged by the Lieutenant Governor in Council with the administration of this Act; (« ministre »)

"publish" means to make public by or through any media; (« publier »)

"supplier" means a person who, as principal or agent, is carrying on or is engaged in the business of

(a) selling, leasing or otherwise disposing of goods on a retail basis, or

(b) manufacturing, producing or assembling goods, or

(c) distributing goods; (« fournisseur »)

"unfair business practice" means an unfair business practice within the meaning of section 2, 3 or 3.1. (« pratique commerciale déloyale »)

S.M. 2008, c. 30, s. 2; S.M. 2014, c. 6, s. 2.

« ministre » Le membre du Conseil exécutif chargé par le lieutenant-gouverneur en conseil de l'application de la présente loi. ("minister")

« objets » Objets ou services qui font ou peuvent faire l'objet d'une opération commerciale. ("goods")

« opération commerciale » Opération intervenue entre un consommateur et un fournisseur aux termes de laquelle le fournisseur cède au détail, notamment par vente ou location, des objets au consommateur dans le cours ordinaire des affaires et principalement pour l'utilisation personnelle ou familiale du consommateur. ("consumer transaction")

« pratique commerciale déloyale » Pratique commerciale déloyale au sens des articles 2, 3 ou 3.1. ("unfair business practice")

« publier » Rendre public par l'intermédiaire d'un média. ("publish")

« tribunal » La Cour du Banc de la Reine. ("court")

« véhicule de piètre qualité » Véhicule automobile retourné au fabricant en vertu des lois d'une autre autorité législative pour le motif :

a) d'une part, qu'il ne respectait pas la garantie de ce dernier;

b) d'autre part, qu'il comportait des défectuosités qui réduisaient considérablement son utilisation, sa valeur ou sa sécurité et qui n'ont pas été réparées dans un délai raisonnable ou après qu'un nombre raisonnable de tentatives eurent été effectuées en ce sens. ("lemon")

L.M. 2008, c. 30, art. 2; L.M. 2014, c. 6, art 2.

PART I

UNFAIR BUSINESS PRACTICES

Deceiving or misleading
2(1) It is an unfair business practice for a supplier

(a) to do or say anything or to fail to do or say anything if, as a result, a consumer might reasonably be deceived or misled; or

(b) to make a false claim or representation.

General impression
2(2) In determining whether anything is an unfair business practice within the meaning of subsection (1), the factors to be considered shall include the general impression given.

Deemed unfair business practices
2(3) Without limiting the generality of subsection (1), any of the following representations, acts or omissions, when made or engaged in by a supplier in relation to goods or to a consumer transaction, is deemed for the purposes of this Act to be an unfair business practice within the meaning of that subsection:

(a) a representation that the goods have sponsorship, approval, performance characteristics, accessories, ingredients, components, quantities, uses or benefits that they do not have;

(b) a representation that the supplier has sponsorship, approval, status, affiliation or connection that the supplier does not have;

(c) a representation that the goods are of a particular standard, quality, grade, style or model when they are not;

PARTIE I

PRATIQUES COMMERCIALES DÉLOYALES

Pratiques trompeuses ou erronées
2(1) Se livre à une pratique commerciale déloyale le fournisseur qui, selon le cas :

a) fait ou dit quelque chose ou omet de faire ou de dire quelque chose, s'il est raisonnable de s'attendre que son acte ou son omission trompe le consommateur ou l'induise en erreur;

b) fait une affirmation erronée.

Impression générale
2(2) On tient compte notamment de l'impression générale que produit une chose pour déterminer si elle constitue une pratique commerciale déloyale au sens du paragraphe (1).

Pratiques commerciales réputées déloyales
2(3) Sans préjudice de la portée générale du paragraphe (1), sont réputés constituer des pratiques commerciales déloyales au sens du paragraphe précité les affirmations, les omissions ou les actes suivants du fournisseur, lorsque ces affirmations sont faites ou que ces actes sont accomplis relativement à des objets ou à une opération commerciale :

a) toute affirmation selon laquelle les objets sont parrainés ou approuvés, ou ont des qualités de rendement, des accessoires, des ingrédients, des composantes, des quantités, des usages ou des avantages particuliers alors que ce n'est pas le cas;

b) toute affirmation selon laquelle le fournisseur bénéficie d'un parrainage, d'une approbation, d'une qualité, d'une affiliation ou d'une relation alors que ce n'est pas le cas;

c) toute affirmation selon laquelle les objets sont d'une qualité, d'un style ou d'un modèle particuliers ou répondent à certaines normes alors que ce n'est pas le cas;

(d) a representation that the goods are new or unused when they are not, or when they are in a deteriorated state, or have been altered or reconditioned, or have been reclaimed from a previous purchaser;

d) toute affirmation selon laquelle les objets sont neufs ou n'ont jamais été utilisés alors que ce n'est pas le cas ou alors qu'ils sont détériorés, qu'ils ont été modifiés, qu'ils ont été remis en état ou qu'ils ont été réclamés d'un acheteur antérieur;

(e) a false representation as to the extent to which the goods have been used;

e) toute affirmation fausse quant à la mesure dans laquelle les objets ont été utilisés;

(f) a false representation as to the history or usage of the goods;

f) toute affirmation fausse quant aux antécédents ou à l'utilisation des objets;

(g) a false representation as to the reason the goods are available;

g) toute affirmation fausse quant à la raison pour laquelle les objets sont offerts;

(h) a false representation that the goods have been made available in accordance with a previous representation;

h) toute affirmation fausse selon laquelle les objets sont offerts en conformité avec une affirmation antérieure;

(i) a representation that might reasonably lead a consumer to conclude that the goods are available in greater quantities than are in fact available from the supplier;

i) toute affirmation qui pourrait raisonnablement inciter un consommateur à conclure que les objets sont offerts par le fournisseur en plus grande quantité qu'ils ne le sont réellement;

(j) a representation that the goods are available, when the supplier has no intention of supplying or otherwise disposing of the goods as represented;

j) toute affirmation selon laquelle les objets sont offerts alors que le fournisseur n'a pas l'intention de les offrir ni de les fournir;

(k) a false representation that a service, part or replacement of the goods, or the addition of new goods, or the repair of the goods, is necessary or desireable;

k) toute affirmation fausse selon laquelle un entretien, une pièce ou un remplacement des objets, l'ajout de nouveaux objets ou une réparation des objets est nécessaire ou souhaitable;

(l) a representation that a price benefit or advantage exists with respect to the goods or with respect to the consumer transaction when it does not;

l) toute affirmation selon laquelle le consommateur bénéficie, relativement aux objets ou à l'opération commerciale, d'un prix avantageux alors que ce n'est pas le cas;

(m) a representation that a solicitation of or any communication with a consumer is for a certain purpose or intent when it is not for that purpose or intent;

m) toute affirmation selon laquelle le fournisseur sollicite le consommateur ou communique avec lui à une fin ou dans un but particulier alors que ce n'est pas le cas;

(n) a false representation that the consumer transaction involves or does not involve rights, remedies or obligations;

n) toute affirmation fausse selon laquelle l'opération commerciale comporte ou non des droits, des recours ou des obligations;

(o) a representation that a salesperson, representative, employee or agent has authority to negotiate the final terms of the consumer transaction when that person does not have that authority;

(p) the use of exaggeration, innuendo or ambiguity as to a material fact, or the failure to disclose a material fact, with respect to the goods or with respect to the consumer transaction;

(q) where the supplier gives a consumer an estimate of the price of the goods, demanding from the consumer a price that is materially higher than the estimate unless, prior to providing the goods, the supplier has obtained the consumer's express consent to that higher price;

(r) where the price of a part of the consumer transaction is given in an advertisement, display or representation, not giving in that advertisement, display or representation reasonable prominence to the total price of the consumer transaction;

(s) where the consumer transaction involves a motor vehicle, failing to disclose, in accordance with the regulations made under this Act or under clause 123(1)(o) or (p) of *The Drivers and Vehicles Act*, any information required by those regulations to be disclosed to the consumer;

(t) a false representation as to the purpose of a charge or proposed charge;

(u) a false representation or the use of exaggeration as to the benefits that are likely to flow to a consumer if the consumer helps the supplier to obtain new or potential customers.

S.M. 2008, c. 30, s. 3; S.M. 2014, c. 6, s. 3.

o) toute affirmation selon laquelle un vendeur, un représentant, un employé ou un agent a le pouvoir de négocier les conditions définitives de l'opération commerciale alors que ce n'est pas le cas;

p) le recours à une exagération, à une insinuation ou à une ambiguïté à l'égard d'un fait important, ou l'omission de divulguer un tel fait, relativement aux objets ou à l'opération commerciale;

q) le fait d'exiger du consommateur un prix beaucoup plus élevé que celui de l'estimation qui lui a été donnée, sauf si le fournisseur, avant de fournir les objets, a obtenu le consentement exprès du consommateur;

r) le fait d'indiquer dans une annonce, une affiche ou une affirmation le prix de l'opération commerciale sans y mentionner de façon raisonnable le prix total de l'opération;

s) dans le cas où l'opération commerciale porte sur un véhicule automobile, le fait d'omettre de communiquer, en conformité avec les règlements pris en vertu de la présente loi ou de l'alinéa 123(1)o) ou p) de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, les renseignements qui, selon ces règlements, doivent être communiqués au consommateur;

t) toute affirmation fausse quant à la justification de frais existants ou proposés;

u) toute affirmation fausse ou exagérée quant aux avantages dont pourrait vraisemblablement bénéficier un consommateur s'il aide le fournisseur à obtenir un nouveau client ou un client potentiel.

L.M. 2008, c. 30, art. 3; L.M. 2014, c. 6, art. 3.

Taking advantage, using undue pressure
3(1) It is an unfair business practice for a supplier

(a) to take advantage of a consumer if the supplier knows or ought to have known that the consumer is not in a position to protect his or her own interests; or

Exploitation ou pressions indues
3(1) Se livre à une pratique commerciale déloyale le fournisseur qui, selon le cas :

a) exploite un consommateur s'il sait ou aurait dû savoir que ce dernier n'est pas en mesure de protéger ses propres intérêts;

(b) to subject a consumer to undue pressure to enter into a consumer transaction.

b) fait subir à un consommateur des pressions indues afin qu'il effectue une opération commerciale.

Deemed unfair business practices
3(2) Without limiting the generality of subsection (1), it is deemed to be an unfair business practice within the meaning of that subsection when

(a) a supplier takes advantage of a consumer if the supplier knows or ought to have known that the consumer was unable to protect, or incapable of protecting, his or her own interests because of the consumer's physical or mental infirmity, illiteracy, age or inability to understand the character, nature or language of the consumer transaction, or any other matter related to the transaction; or

(b) the terms or conditions on which, or subject to which, the consumer entered into the consumer transaction are so adverse or so harsh to the consumer as to be inequitable.

Pratiques commerciales réputées déloyales
3(2) Sans préjudice de la portée générale du paragraphe (1), il est réputé exister une pratique commerciale déloyale au sens de cette disposition dans les cas suivants :

a) le fournisseur profite d'un consommateur alors qu'il sait ou aurait dû savoir que ce dernier était incapable de protéger ses propres intérêts pour des raisons de handicap physique ou mental, d'analphabétisme, d'âge ou d'incapacité à comprendre un aspect quelconque de l'opération commerciale, notamment son caractère, sa nature ou son langage;

b) les conditions de l'opération commerciale sont si dommageables ou dures pour le consommateur qu'elles sont inéquitables.

Factors to consider
3(3) In determining whether anything not described in subsection (2) is an unfair business practice within the meaning of subsection (1), all relevant circumstances shall be considered including, but not limited to, the following factors, if applicable:

(a) whether there is a reasonable probability of full payment of the total price by the consumer;

(b) whether the total price grossly exceeded the total price at which similar goods are readily obtainable in a similar transaction by like consumers.

S.M. 2014, c. 6, s. 4.

Facteurs à considérer
3(3) Toutes les circonstances pertinentes sont prises en compte pour déterminer si des pratiques qui ne sont pas mentionnées au paragraphe (2) constituent des pratiques commerciales déloyales au sens du paragraphe (1), y compris les facteurs suivants qui s'appliquent :

a) l'absence de probabilité raisonnable que le consommateur puisse payer en entier le prix total;

b) la nature largement excessive du prix total relativement au prix total d'objets similaires qu'un consommateur de même type pourrait facilement se procurer dans le cadre d'une opération similaire.

L.M. 2014, c. 6, art. 4.

Renegotiation of price, etc.
3.1 It is an unfair business practice for a supplier to use its possession of or control over a consumer's goods to pressure the consumer into renegotiating a term or condition of a consumer transaction.

S.M. 2014, c. 6, s. 4

Renégociation du prix, etc.
3.1 Se livre à une pratique commerciale déloyale le fournisseur qui se sert du fait qu'il a la possession ou le contrôle des objets du consommateur afin d'exercer des pressions sur ce dernier pour qu'il renégocie une condition d'une opération commerciale.

L.M. 2014, c. 6, art. 4.

Privity of contract
4 Any of the unfair business practices described in sections 2, 3 and 3.1 is an unfair business practice for the purposes of this Act, notwithstanding

(a) that the unfair business practice is not directed at a specific consumer and does not occur in the course of or for the purposes of a specific consumer transaction but is directed to the public at large; and

(b) that there is no privity of contract between the supplier and any specific consumer affected by the unfair business practice.

S.M. 2014, c. 6, s. 5.

Lien contractuel
4 Les pratiques commerciales déloyales mentionnées aux articles 2, 3 et 3.1 constituent des pratiques commerciales déloyales pour l'application de la présente loi même si :

a) elles ne visent pas un consommateur en particulier, mais le public en général, et ne se produisent pas dans le cadre d'une opération commerciale particulière;

b) elles touchent un consommateur qui n'a aucun lien contractuel avec le fournisseur.

L.M. 2014, c. 6, art. 5.

Unfair business practices prohibited
5 No supplier shall commit an unfair business practice.

Pratiques commerciales déloyales
5 Il est interdit aux fournisseurs de se livrer à des pratiques commerciales déloyales.

Unfair business practices of employees
6(1) Anything that would be an unfair business practice if committed by a supplier, is an unfair business practice if committed by the supplier's employee, and any court action or proceeding or order that may be taken or made against a supplier under this Act may be taken or made against the supplier's employee.

Pratiques commerciales déloyales des employés
6(1) Tout acte qui constituerait une pratique commerciale déloyale, s'il était commis par le fournisseur, constitue une pratique commerciale déloyale s'il est commis par son employé. Pour cette raison, toute action en justice ou toute procédure ou ordonnance qui peut être prise ou rendue, selon le cas, à l'encontre du fournisseur, en vertu de la présente loi, peut être prise ou rendue, selon le cas, à l'encontre de son employé.

Unfair business practices of employees prohibited
6(2) No employee of a supplier shall commit an unfair business practice.

Interdiction
6(2) Il est interdit aux employés d'un fournisseur de se livrer à des pratiques commerciales déloyales.

Liability of both supplier and employee
6(3) Both the supplier and the employee are liable for any unfair business practice committed by the supplier's employee.

Responsabilité
6(3) Le fournisseur et son employé sont responsables des pratiques commerciales déloyales commises par ce dernier.

Time of occurrence
7 An unfair business practice may occur before, during or after a consumer transaction, and is an unfair business practice for all the purposes of this Act notwithstanding that no consumer transaction is in fact entered into or concluded.

Moment de survenance de pratiques déloyales
7 Il peut y avoir pratique commerciale déloyale avant, pendant ou après une opération commerciale et même en l'absence d'opération commerciale.

Single act

8 A single representation, failure, act or thing within the meaning of section 2, 3 or 3.1 constitutes an unfair business practice for the purposes of this Act.

S.M. 2014, c. 6, s. 6.

Acte unique

8 Il suffit d'un acte, d'une affirmation ou d'une omission au sens des articles 2, 3 ou 3.1 pour qu'il y ait pratique commerciale déloyale.

L.M. 2014, c. 6, art. 6.

Advertising

9(1) A person who, on behalf of a supplier, publishes an advertisement in good faith and in the ordinary course of business is not responsible under this Act for the truth or accuracy of any representation in the advertisement.

9(2) [Repealed] S.M. 1996, c. 64, s. 2.

S.M. 1996, c. 64, s. 2; S.M. 2014, c. 6, s. 7.

Publicité

9(1) La personne qui, au nom d'un fournisseur, publie une annonce publicitaire de bonne foi et dans le cours normal des affaires n'est pas responsable sous le régime de la présente loi de l'exactitude des affirmations que contient l'annonce.

9(2) [Abrogé] L.M. 1996, c. 64, art. 2.

L.M. 1996, c. 64, art. 2; L.M. 2014, c. 6, art. 7.

PART II

ADMINISTRATION AND ENFORCEMENT

Appointment of director
10 A Director of Business Practices and such other employees as may be necessary to administer this Act may be appointed under *The Civil Service Act*.

Delegation
11 The director may delegate any of the director's powers or duties under this Act to an employee appointed under section 10.

Appointment of experts
12 The minister, with the approval of the Lieutenant Governor in Council, may appoint, engage or employ, and may fix the remuneration of, such part-time or full-time experts and other qualified persons, in addition to the persons appointed under section 10, as the minister deems necessary for the administration of this Act.

Duties and powers of director
13 The director

(a) shall administer and enforce this Act and the regulations;

(b) may inform consumers and suppliers of the provisions of this Act and the regulations and of their respective rights and duties thereunder; and

(c) may receive, handle and mediate complaints respecting consumer transactions.

S.M. 1992, c. 27, s. 2; S.M. 2014, c. 6, s. 8.

PARTIE II

APPLICATION

Nomination du directeur
10 Le directeur des Pratiques commerciales ainsi que les autres employés nécessaires à l'application de la présente loi peuvent être nommés conformément à la *Loi sur la fonction publique*.

Délégation
11 Le directeur peut déléguer les pouvoirs ou les fonctions qui lui sont conférés en vertu de la présente loi à un employé nommé en application de l'article 10.

Nomination d'experts
12 En plus des personnes qu'il nomme en application de l'article 10, le ministre peut, avec l'approbation du lieutenant-gouverneur en conseil, nommer ou engager, à plein temps ou à temps partiel, les personnes compétentes, y compris les experts, qu'il estime nécessaires à l'application de la présente loi et fixer leur rémunération.

Fonctions et pouvoirs du directeur
13 Le directeur :

a) s'assure de l'application et de l'exécution de la présente loi et des règlements;

b) peut informer les consommateurs et les fournisseurs des dispositions de la présente loi et des règlements ainsi que de leurs droits et de leurs obligations visés par la présente loi et les règlements;

c) peut recevoir et étudier les plaintes qui portent sur des opérations commerciales et agir à titre de médiateur quant à leur objet.

L.M. 1992, c. 27, art. 2; L.M. 2014, c. 6, art. 8.

Mediation
14(1) The director may attempt to resolve consumer complaints of unfair business practices by mediation.

Refusal to mediate
14(2) The director may refuse to handle or mediate a complaint if the subject matter of the complaint more closely relates to other applicable federal or provincial legislation or to municipal by-laws, or for any other reason.

S.M. 2014, c.6, s. 9.

Authority to inspect
14.1(1) Subject to any conditions imposed by the director, where a complaint has been made or where the director believes it is necessary to determine whether a supplier is complying with this Act or the regulations, or an order made, or an assurance given, under this Act, a person authorized by the director (in this section and sections 14.2 and 14.3 referred to as an "inspector") may carry out any inspection, examination, audit or test reasonably required to

(a) determine whether the supplier is in compliance;

(b) verify the accuracy or completeness of a record or other information provided to the director or inspector; or

(c) perform any other duty or function that the director or inspector considers necessary or advisable in the administration or enforcement of this Act or the regulations.

Right of entry
14.1(2) To perform a duty or function under subsection (1) (in this section and section 14.3 referred to as an "inspection"), the inspector may at any reasonable time, without a warrant, enter

(a) any business premises of a supplier; or

Médiation
14(1) Le directeur peut, par voie de médiation, tenter de régler les plaintes des consommateurs concernant des pratiques commerciales déloyales.

Autres lois applicables
14(2) Le directeur peut refuser pour toute raison d'étudier une plainte et d'agir à titre de médiateur quant à son objet, notamment si l'objet de la plainte relève davantage d'autres lois fédérales ou provinciales ou d'arrêtés municipaux.

L.M. 2014, c. 6, art. 9.

Visites
14.1(1) Après le dépôt d'une plainte ou si le directeur estime opportun de déterminer si un fournisseur se conforme à la présente loi ou à ses règlements, ou encore à un ordre ou à une garantie donnés en vertu de la présente loi, les personnes autorisées par le directeur (appelées individuellement « inspecteur » au présent article ainsi qu'aux articles 14.2 et 14.3) peuvent procéder aux visites, aux examens, aux vérifications ou aux analyses raisonnablement nécessaires dans l'un ou l'autre des buts suivants :

a) déterminer si le fournisseur s'est conformé aux textes, à la garantie ou à l'ordre indiqués ci-dessus;

b) vérifier si un document ou un renseignement fourni au directeur ou à l'inspecteur est exact ou complet;

c) accomplir les autres actes que le directeur ou l'inspecteur estiment indiqués pour l'application ou l'exécution de la présente loi ou de ses règlements.

Le directeur peut fixer les modalités applicables à l'exécution de ces visites, examens, vérifications et analyses.

Droit de pénétrer dans des lieux
14.1(2) Afin de s'acquitter des fonctions mentionnées au paragraphe (1) (appelées « visite » au présent article et à l'article 14.3), l'inspecteur peut, à tout moment convenable et sans mandat, pénétrer :

a) dans les locaux commerciaux d'un fournisseur;

(b) any other premises or place where the inspector has reasonable grounds to believe that records or property relevant to the administration or enforcement of this Act are kept.

b) dans tout autre local ou lieu où sont conservés des documents ou des biens pertinents quant à l'application ou à l'exécution de la présente loi, selon ce qu'il croit pour des motifs raisonnables.

Entry into dwelling only with consent or warrant
14.1(3) An inspector may not enter premises occupied as a private residence except with the consent of the owner or occupant or with the authority of a warrant obtained in accordance with section 14.3.

Visite d'une habitation — consentement ou mandat obligatoire
14.1(3) L'inspecteur ne peut pénétrer dans un lieu occupé à titre de résidence privée si ce n'est avec le consentement du propriétaire ou de l'occupant ou en conformité avec un mandat délivré en vertu de l'article 14.3.

Identification to be shown
14.1(4) An inspector must show his or her identification if requested to do so in the context of an inspection.

Carte d'identité
14.1(4) L'inspecteur est tenu, dans le cadre d'une visite, de présenter sa carte d'identité à toute personne qui le lui demande.

Assistance to inspector
14.1(5) The supplier or the person in charge of the place of inspection or having custody or control of the relevant records or property must

(a) produce or make available to the inspector all records and property that the inspector requires for the inspection;

(b) provide any assistance or additional information, including personal information, that the inspector reasonably requires to carry out the inspection; and

(c) upon request, provide written answers to questions asked by the inspector.

Assistance
14.1(5) Le fournisseur ou la personne ayant la charge des lieux visités ou ayant la garde des documents ou des biens pertinents :

a) produit ou rend accessibles tous les documents et biens que l'inspecteur exige pour la visite;

b) prête l'assistance et fournit les renseignements supplémentaires, y compris les renseignements personnels, que l'inspecteur exige valablement pour la visite;

c) sur demande, fournit des réponses écrites aux questions de l'inspecteur.

Electronic records
14.1(6) To inspect records that are maintained electronically at the place of inspection, the inspector may require the supplier or the person in charge of the place of inspection or having custody or control of the relevant records to produce the records in the form of a printout or to produce them in an electronically readable format.

Documents électroniques
14.1(6) Afin d'examiner les documents électroniques se trouvant dans le local visité, l'inspecteur peut exiger du fournisseur ou de la personne ayant la charge du local ou la garde des documents pertinents qu'il produise ceux-ci sous forme d'imprimé ou sous une forme pouvant être lue électroniquement.

Inspector may make copies
14.1(7) The inspector may use equipment at the place of inspection to make copies of relevant records and may remove the copies from the place of inspection for further examination.

Inspector may remove records to make copies
14.1(8) An inspector who is not able to make copies of records at the place of inspection may remove them from the place to make copies. The inspector must make the copies as soon as practicable and return the original records to the person or place from which they were removed.

Obstruction
14.1(9) No person shall hinder, obstruct or interfere with an inspector conducting an inspection under this section.

S.M. 2014, c. 6, s. 10.

Copies as evidence
14.2 A document certified by the director or an inspector to be a printout or copy of a record obtained under this Act

(a) is admissible in evidence without proof of the office or signature of the person purporting to have made the certificate; and

(b) has the same probative force as the original record.

S.M. 2014, c. 6, s. 10.

Warrant to enter and inspect
14.3(1) A justice, upon being satisfied by information on oath that

(a) an inspector has been refused entry to any premises or place to carry out an inspection; or

(b) there are reasonable grounds to believe that

(i) an inspector would be refused entry to any premises or place to carry out an inspection, or

Copies
14.1(7) L'inspecteur peut utiliser le matériel qui se trouve dans le local visité pour reproduire les documents pertinents. Il peut emporter les copies pour les examiner plus à fond.

Enlèvement des documents pour en faire des copies
14.1(8) S'il lui est impossible de reproduire les documents dans le local visité, l'inspecteur peut les emporter pour en faire des copies. Il est tenu de faire les copies dès que possible et de retourner les originaux à l'endroit où il les a pris ou de les remettre à la personne qui en avait possession.

Entrave
14.1(9) Il est interdit d'entraver l'action d'un inspecteur qui procède à une visite en vertu du présent article.

L.M. 2014, c. 6, art. 10.

Valeur probante des copies
14.2 Le document que le directeur ou l'inspecteur certifie comme étant un imprimé ou une copie d'un document obtenu sous le régime de la présente loi :

a) est admissible en preuve sans qu'il soit nécessaire de prouver l'authenticité de la signature qui y est apposée ni la qualité officielle du signataire;

b) a la même valeur probante que l'original.

L.M. 2014, c. 6, art 10.

Mandat autorisant la visite d'un lieu
14.3(1) S'il est convaincu, sur la foi d'une dénonciation faite sous serment, qu'un inspecteur désirant procéder à une visite s'est vu refuser l'entrée dans un local ou un lieu ou qu'il existe des motifs raisonnables de croire soit que l'entrée lui sera refusée, soit que, si l'entrée devait lui être refusée, le report de la visite jusqu'à l'obtention d'un mandat pourrait nuire à celle-ci, un juge de paix peut, à tout moment, délivrer un mandat autorisant un inspecteur et les autres personnes qui y sont nommées à procéder à la visite du local ou du lieu.

(ii) if an inspector were to be refused entry to any premises or place to carry out an inspection, delaying the inspection in order to obtain a warrant on the basis of the refusal could be detrimental to the inspection;

may at any time issue a warrant authorizing an inspector or any other person named in the warrant to enter the premises or place and carry out an inspection.

Application without notice
14.3(2) A warrant under this section may be issued upon application without notice.

S.M. 2014, c. 6, s. 10.

Requête sans préavis
14.3(2) Le mandat peut être délivré sur requête présentée sans préavis.

L.M. 2014, c. 6, art. 10.

General authority to investigate
15 Subject to any conditions imposed by the director, a person authorized by the director may carry out any investigation reasonably required for the enforcement of this Act.

S.M. 2014, c. 6, s. 11.

Pouvoirs généraux — enquêtes
15 Sous réserve des conditions fixées par le directeur, toute personne qu'il autorise peut effectuer les enquêtes nécessaires à l'exécution de la présente loi.

L.M. 2014, c. 6, art. 11.

Warrant for search and seizure
16(1) A justice, on being satisfied by information on oath that there are reasonable grounds to believe that

(a) an offence is being or has been committed; and

(b) there is in a building, vehicle, receptacle or place any thing that there are reasonable grounds to believe will afford evidence of an offence under this Act;

may at any time issue a warrant authorizing the person or persons named in the warrant, to enter and search the building, vehicle, receptacle or place for any such thing, and to seize it and as soon as practicable bring it before a justice, or report on it to a justice, to be dealt with according to law.

Mandat de perquisition
16(1) S'il est convaincu sur la foi d'une dénonciation faite sous serment qu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'une infraction est ou a été commise et que, dans un bâtiment, un véhicule, un contenant ou un lieu, se trouve une chose qui permettra de prouver la perpétration d'une telle infraction selon ce qu'on croit pour des motifs raisonnables, un juge de paix peut, à tout moment, délivrer un mandat autorisant la ou les personnes qui y sont nommées, d'une part, à procéder à une perquisition ou à une fouille relativement à ce bâtiment, ce véhicule, ce contenant ou ce lieu pour rechercher cette chose, à la saisir et, dès que possible, à l'apporter devant un juge de paix ou à lui en faire rapport afin qu'elle soit traitée conformément à la loi.

Application without notice
16(2) A warrant under this section may be issued upon application without notice.

S.M. 2014, c. 6, s. 11.

Requête présentée sans préavis
16(2) Le mandat peut être délivré sur requête présentée sans préavis.

L.M. 2014, c. 6, art. 11.

Receipt for documents retained
17(1) The director shall give or leave a receipt for any book, paper, document or thing retained for use as evidence under section 15 or 16.

Documents to be returned
17(2) Any book, paper, document or thing retained under section 15 or 16 shall be returned to the owner within a reasonable time, and upon the request of the owner before it is returned and if the request is reasonable the director shall forthwith furnish the owner with a copy thereof without charge.

Concealing or destroying documents
17(3) No person shall conceal or destroy any book, paper, document or thing relevant to an investigation under section 15 or to a search under section 16 or in any way obstruct such an investigation or search.

Order to cease committing unfair business practice
18(1) Where the director is satisfied that a supplier is committing an unfair business practice, the director may, after giving the supplier a reasonable opportunity to be heard,

(a) order the supplier to cease committing the practice;

(b) if a false, misleading or deceptive representation in respect of a consumer transaction has been made by the supplier in an advertisement, order the supplier to retract the representation or publish a correction of equal prominence to the original publication; and

(c) order the supplier to post the order in a prominent place in its business premises.

Order takes effect in 14 days
18(1.1) Subject to subsection (3), an order takes effect 14 days after it is served on the supplier.

Récépissé
17(1) Le directeur remet ou laisse un récépissé pour les livres, les documents ou les choses conservés aux fins de la preuve en application de l'article 15 ou 16.

Remise des documents
17(2) Les livres, les documents ou les choses conservés en application de l'article 15 ou 16 sont remis à leur propriétaire dans un délai raisonnable. Avant leur remise, le directeur en fournit immédiatement une copie au propriétaire, sans frais, si celui-ci fait une demande raisonnable en ce sens.

Documents cachés ou détruits
17(3) Nul ne peut cacher ou détruire des livres, des documents ou des choses ayant trait à l'enquête visée à l'article 15 ou à la recherche visée à l'article 16, ni entraver de quelque façon que ce soit l'enquête ou la recherche.

Ordre de cesser toute pratique commerciale déloyale
18(1) S'il est convaincu qu'un fournisseur se livre à des pratiques commerciales déloyales, le directeur peut, après lui avoir donné l'occasion raisonnable de se faire entendre :

a) ordonner au fournisseur de cesser ces pratiques;

b) si le fournisseur a fait une affirmation fausse ou trompeuse à l'égard d'une opération commerciale dans une annonce, lui ordonner de retirer l'affirmation ou de publier un correctif d'importance égale à celle de la publication d'origine;

c) ordonner au fournisseur d'afficher l'ordre à un endroit bien en vue dans son établissement.

Prise d'effet de l'ordre 14 jours plus tard
18(1.1) Sous réserve du paragraphe (3), l'ordre prend effet 14 jours après sa signification au fournisseur.

Service of order
18(2) A supplier against whom an order is made under subsection (1) shall be served with a copy of the order together with written reasons for the making thereof.

Appeal to court
18(3) The supplier named in an order under subsection (1) may appeal from the order to the court within 14 days after being served therewith, and in the event of such an appeal the order is stayed pending the outcome of the appeal.

Court order on appeal
18(4) Where a supplier appeals from an order of the director in accordance with subsection (3), the court may

(a) confirm or vary the order;

(b) set aside the order;

(c) make such other order as it considers proper;

(d) attach such terms and conditions to the order of the director as it considers proper.

Parties
18(5) The director and the supplier who is appealing, and such other persons as the court may direct, are parties to proceedings before the court in an appeal under this section.

Burden of evidence
18(6) In an appeal under this section, the director has the burden of establishing that the appellant is committing or has committed the unfair business practice set out in the director's order.

S.M. 2014, c. 6, s. 12.

Signification de l'ordre
18(2) Une copie de l'ordre visé au paragraphe (1) est signifiée au fournisseur. Cette copie est accompagnée des motifs écrits du directeur.

Appel au tribunal
18(3) Le fournisseur peut interjeter appel devant le tribunal dans les 14 jours suivant la signification de l'ordre visé au paragraphe (1), auquel cas cet ordre est suspendu jusqu'à ce que l'appel soit tranché.

Ordonnance du tribunal
18(4) Lorsqu'un appel est interjeté à l'encontre d'un ordre du directeur en conformité avec le paragraphe (3), le tribunal peut :

a) confirmer ou modifier l'ordre;

b) annuler l'ordre;

c) rendre toute autre ordonnance qu'il estime indiquée;

d) assortir l'ordre du directeur des modalités et conditions qu'il estime indiquées.

Parties
18(5) Le directeur, le fournisseur qui interjette appel ainsi que les autres personnes que le tribunal indique sont parties à l'appel visé au présent article.

Fardeau de la preuve
18(6) Dans l'appel visé au présent article, il incombe au directeur de prouver que l'appelant se livre ou s'est livré aux pratiques commerciales déloyales indiquées dans l'ordre du directeur.

L.M. 2014, c. 6, art. 12.

Order where money received
19(1) Where the director is satisfied that a supplier has committed or is committing or is about to commit an unfair business practice in relation to a consumer transaction, and the supplier has received money or security from the consumer in respect of the transaction, and the director is satisfied that an order under this subsection is necessary for the protection of the public, the director may, subject to subsection (2), apply to the court ex parte for an order

(a) prohibiting any person

(i) who is holding funds of the supplier, or

(ii) who has possession of or control over any real or personal property or other assets of the supplier, or

(iii) who has a debt payable to the supplier,

from disposing of or otherwise dealing with the funds, property, assets or debt except as approved by the court;

(b) directing the supplier not to disburse any funds or otherwise deal with any funds, property or assets of the supplier, or debts owing to the supplier, except as approved by the court;

and the court may make the order or such other order as it deems proper.

Order to be reasonable
19(2) The amount or value of any funds, property, assets or debt affected by an order under subsection (1) shall, as nearly as may be possible, bear a reasonable relationship to the amount or value of the money or security paid or given to the supplier by the consumer.

Variation of order
19(3) A supplier and any other person affected by an order made under subsection (1) may, on notice to the director, apply to the court to have the order varied or set aside.

Protection des éléments d'actif
19(1) S'il est convaincu que le fournisseur s'est livré, se livre ou est sur le point de se livrer à une pratique commerciale déloyale à l'égard d'une opération commerciale pour laquelle il a reçu une somme d'argent ou une sûreté et qu'il est nécessaire, pour la protection publique, de prendre les mesures prévues au présent paragraphe, le directeur peut, sous réserve du paragraphe (2), présenter une requête sans préavis au tribunal afin d'obtenir une ordonnance :

a) interdisant à toute personne qui, selon le cas :

(i) détient des fonds appartenant au fournisseur,

(ii) possède les biens réels ou personnels ou d'autres éléments d'actif de ce fournisseur ou en a la responsabilité,

(iii) a une dette payable à ce fournisseur,

de prendre, sans l'autorisation du tribunal, des mesures à l'égard des fonds, des biens, des éléments d'actif ou de la dette;

b) enjoignant au fournisseur de ne dépenser aucun fonds et de ne prendre aucune autre mesure à l'égard de ses fonds, de ses biens, de ses éléments d'actif ou à l'égard des sommes qui lui sont dues, sauf si le tribunal le permet.

Le tribunal peut rendre cette ordonnance ou toute autre ordonnance qu'il estime indiquée.

Ordonnance raisonnable
19(2) Le montant ou la valeur des fonds, des biens, des éléments d'actif ou des dettes touchés par l'ordonnance rendue en application du paragraphe (1) correspond, le plus possible, au montant ou à la valeur de la somme d'argent ou de la garantie que le consommateur a remise au fournisseur.

Modification de l'ordonnance
19(3) Le fournisseur et toute autre personne touchée par l'ordonnance rendue en application du paragraphe (1) peuvent, après avoir avisé le directeur, demander au tribunal de modifier ou d'annuler cette ordonnance.

Payment into court
19(4) Where a supplier or other person against whom an order is made under subsection (1) is in doubt as to the application of the order to any funds, property, assets or debt, or another person not named in the order claims a right, title or interest in the funds, property, assets or debt, the supplier or other person, as the case may be, may pay or deliver the funds, property or assets or the amount of the debt into court.

Renewal of order
19(5) An order made under this section ceases to have any force or effect upon the expiry of five days from the making thereof, Saturdays, Sundays and holidays excluded, unless it is renewed by the court prior thereto upon the application of the director, and the court upon such an application may renew the order for such period of time and on such terms and conditions as it deems proper.

Bond in lieu of order
19(6) Subsection (1) does not apply where a supplier who has received money or security from a consumer in respect of a consumer transaction files or deposits with the director a bond or other security, in a form and an amount and containing terms and conditions acceptable to the director, in the name of and for the benefit of the director, and the director is satisfied that it is not contrary to the public interest to accept the bond or security in lieu of an order under that subsection.

Forfeiture of bond or security
19(7) In the event of a breach of any term or condition of a bond or security filed or deposited by a supplier under subsection (6), the director shall on notice to the supplier apply to the court for directions as to the forfeiture of the bond or security and the realization and disposition of the proceeds thereof.

S.M. 2014, c. 6, s. 13.

Consignation au tribunal
19(4) La personne, y compris le fournisseur, contre laquelle l'ordonnance est rendue en application du paragraphe (1) peut, si elle a des doutes quant à l'application de l'ordonnance à certains fonds, biens, éléments d'actif ou dettes ou si une autre personne qui n'est pas mentionnée dans cette ordonnance revendique un droit, un titre ou un intérêt relativement aux fonds, aux biens, aux éléments d'actif ou aux dettes, consigner au tribunal les fonds, les biens, les éléments d'actif ou le montant de la dette.

Renouvellement de l'ordonnance
19(5) L'ordonnance visée au présent article cesse d'avoir effet à l'expiration d'une période de cinq jours suivant la date à laquelle elle est rendue, à l'exclusion des samedis, dimanches et jours fériés, à moins que le tribunal ne la renouvelle plus tôt sur requête du directeur. En pareil cas, l'ordonnance peut être renouvelée pour la période et aux conditions que le tribunal juge indiquées.

Cautionnement
19(6) Le paragraphe (1) ne s'applique pas lorsque le fournisseur qui a reçu d'un consommateur des sommes ou une sûreté à l'égard d'une opération commerciale dépose auprès du directeur, au nom et au profit de celui-ci, une sûreté, notamment un cautionnement, dont la forme, le montant et les conditions sont jugés acceptables par le directeur, si ce dernier est convaincu qu'il n'est pas contraire à l'intérêt public d'accepter la sûreté.

Confiscation du cautionnement ou de la sûreté
19(7) Lorsque le fournisseur viole les conditions du cautionnement ou de la sûreté qu'il a déposé en vertu du paragraphe (6), le directeur présente une requête au tribunal, après en avoir avisé le fournisseur, afin d'obtenir des directives quant à la confiscation du cautionnement ou de la sûreté, à sa réalisation et à l'affectation de son produit.

L.M. 2014, c. 6, art. 13.

Assurance of voluntary compliance

20(1) Where the director is satisfied that a supplier has been committing an unfair business practice, the director, if satisfied that the supplier has ceased to do so, may accept from the supplier a written assurance, in a form and containing terms and conditions to be determined by the director, undertaking not to commit any unfair business practice in the future, and, without limiting the generality of the foregoing, the assurance may include all or any of the following additional undertakings:

(a) to comply with this Act and the regulations;

(b) to refund, return or pay to the consumers, if any, specified in the assurance any money, property or other thing received from them in connection with a consumer transaction, and any money necessarily expended by them in making and pursuing a complaint under this Act;

(c) to abide by the terms and conditions set out in the assurance in all future consumer transactions;

(d) to provide a bond or other security to the director, in a form and an amount and containing terms and conditions to be determined by the director, guaranteeing that the supplier will comply with this Act, the regulations and the assurance;

(e) to reimburse the director on demand with the reasonable costs of any inspection the director may have carried out respecting the supplier;

(f) to comply with any requirements set out in the assurance as to the form, content and maintenance of trust accounts, records, contracts, advertisements or other documents or papers respecting consumer transactions of the supplier;

(f.1) to retract a false, misleading or deceptive representation made in an advertisement;

(f.2) to publish a correction of a false, misleading or deceptive representation made in an advertisement that is of equal prominence to the original publication;

Garantie

20(1) S'il est convaincu qu'un fournisseur s'est livré à des pratiques commerciales déloyales, le directeur peut, s'il est convaincu que le fournisseur a mis fin à ses pratiques commerciales déloyales, accepter de ce fournisseur une garantie écrite dont il détermine la forme ainsi que les conditions et selon laquelle le fournisseur s'engage à ne pas se livrer à des pratiques commerciales déloyales à l'avenir. La garantie peut notamment contenir l'ensemble ou l'un quelconque des engagements additionnels suivants :

a) se conformer à la présente loi et aux règlements;

b) rembourser, remettre ou verser aux consommateurs éventuellement mentionnés dans la garantie les sommes, les biens ou les autres choses reçus d'eux dans le cadre d'une opération commerciale et les sommes qu'ils ont dû dépenser par suite du dépôt d'une plainte visée par la présente loi;

c) respecter les conditions que prévoit la garantie au cours de toutes les opérations commerciales auxquelles le fournisseur sera partie à l'avenir;

d) fournir au directeur une sûreté, y compris un cautionnement, dont le directeur détermine le montant ainsi que les conditions, au moyen de laquelle le fournisseur certifie qu'il observera la présente loi, les règlements et la garantie;

e) rembourser le directeur, sur demande formelle, des frais raisonnables liés à toute visite qu'il peut avoir effectuée à l'égard du fournisseur;

f) observer les exigences que prévoit la garantie quant à la forme, au contenu et à la tenue de documents, y compris les comptes en fiducie, les registres, les contrats ou les annonces, ayant trait aux opérations commerciales du fournisseur;

f.1) retirer une affirmation fausse ou trompeuse faite dans une annonce publicitaire;

f.2) publier un correctif, pour toute affirmation fausse ou trompeuse, dans une annonce d'une importance égale à celle de la publication d'origine;

(g) to complete all existing uncompleted consumer transactions of the supplier in compliance with this Act, the regulations and the terms and conditions of the assurance.

g) terminer toutes les opérations commerciales existantes qui ne sont pas complétées en observant la présente loi, les règlements ainsi que les modalités et conditions de la garantie.

Forfeiture of security
20(2) Every security provided under an assurance given pursuant to subsection (1) shall be forfeited upon demand in writing by the director, where the supplier in respect of whose conduct the security is conditioned breaches any part of the assurance.

Confiscation de la sûreté
20(2) La sûreté fournie aux termes de la garantie visée au paragraphe (1) est confisquée sur demande formelle écrite du directeur, lorsque la personne dont la conduite fait l'objet de la sûreté viole la garantie.

Appeal from forfeiture
20(3) A supplier to whom a demand of forfeiture is directed under subsection (2) may appeal therefrom to the court within 14 days after the date of the demand, and the court may make such order with respect to the forfeiture as it deems fit.

Appel de la confiscation
20(3) Le fournisseur à qui la demande formelle visée au paragraphe (2) est faite peut interjeter appel de la confiscation dans les 14 jours suivant la date de la demande, auquel cas le tribunal peut rendre l'ordonnance qu'il juge indiquée relativement à la confiscation.

Payment of monies
20(4) The director may stipulate that the proceeds of any security forfeited pursuant to this section, or so much thereof as may be necessary, be paid over to such persons as the director considers entitled thereto by reason of any consumer transaction to which this Act applies.

Versement du produit
20(4) Le directeur peut ordonner que le produit de toute sûreté confisquée en vertu du présent article, ou la partie du produit qui est nécessaire, soit versé aux personnes qui, d'après le directeur, y ont droit en raison d'une opération commerciale visée par la présente loi.

Disposition of unexpended moneys
20(5) Any moneys not expended pursuant to a stipulation under subsection (4) shall be refunded to the supplier, except where there are third party claims against those moneys and in such a case the moneys not expended shall be paid into court.

Remboursement des sommes non dépensées
20(5) Les sommes qui ne sont pas dépensées en application du paragraphe (4) sont remboursées au fournisseur, à moins que des tiers ne fassent valoir des réclamations à l'égard des sommes, auquel cas celles-ci sont consignées au tribunal.

Bond of person other than supplier
20(6) Where the security under which moneys are recovered pursuant to this section is a bond furnished by a person other than the supplier, any moneys not expended pursuant to a stipulation under subsection (4) shall be refunded to that person whether or not there are third party claims against them.

Cautionnement
20(6) Lorsque la sûreté aux termes de laquelle des sommes sont recouvrées en vertu du présent article consiste en un cautionnement fourni par une personne qui n'est pas le fournisseur, les sommes qui ne sont pas versées en application du paragraphe (4) sont remboursées à cette personne même si des tiers font valoir des réclamations à l'égard de ces sommes.

Director may issue order, apply to court

20(7) For greater certainty, the director is not precluded from issuing an order under section 18, or applying to court under section 19 or 21, in respect of a supplier who fails to comply with the terms and conditions of an assurance under subsection (1) or who commits another unfair business practice.

S.M. 2014, c. 6, s. 14.

Ordre du directeur et présentation d'une requête

20(7) Il demeure entendu que le directeur peut en tout état de cause donner un ordre en vertu de l'article 18 ou présenter une requête au tribunal en vertu des articles 19 ou 21 à l'égard d'un fournisseur qui fait défaut de se conformer aux conditions d'une garantie prévue au paragraphe (1) ou qui se livre à des pratiques commerciales déloyales.

L.M. 2014, c. 6, art. 14.

Injunction

21 The director may apply to the court to restrain a supplier from committing or attempting to commit an unfair business practice, and the court may grant an injunction on the terms and conditions that it considers appropriate.

S.M. 2014, c. 6, s. 15.

Injonction

21 Le directeur peut présenter une requête au tribunal pour faire interdire au fournisseur de se livrer ou de tenter de se livrer à une pratique commerciale déloyale. Le tribunal peut accorder une injonction selon les modalités qu'il juge appropriées.

L.M. 2014, c. 6, art. 15.

Investigation by order of minister

22 Notwithstanding any other provision of this Act, the minister may appoint a person to conduct an investigation into any matter to which this Act applies, and the person so appointed shall report the results of the investigation to the minister and, for the purposes of the investigation, has the powers of a commissioner under Part V of *The Manitoba Evidence Act*.

Enquête ordonnée par le ministre

22 Malgré toute autre disposition de la présente loi, le ministre peut nommer une personne afin qu'elle tienne une enquête sur toute question qui est visée par la présente loi. La personne nommée fait rapport des résultats de l'enquête au ministre et, aux fins de celle-ci, elle a les pouvoirs d'un commissaire nommé en vertu de la partie V de la *Loi sur la preuve au Manitoba*.

PART III

RIGHT OF ACTION

Action by consumer
23(1) A consumer may commence a court action against a supplier for relief from an unfair business practice.

Court order
23(2) Where the court finds in an action under subsection (1) that an unfair business practice has occurred, it may, subject to subsections (3) and (4),

(a) award damages for any loss suffered by the consumer;

(b) rescind the consumer transaction, if any;

(c) grant an injunction restraining the supplier from continuing the unfair business practice;

(d) order the supplier to repay all or part of any amount paid to the supplier by the consumer or relieve the consumer from the payment to the supplier of any amount or any further amount, as the case may be, in respect of the consumer transaction, if any;

(e) make an order of specific performance against the supplier;

(f) give such other directions and grant such other relief as the court deems proper.

Factor to be considered
23(3) In determining whether to grant any relief under this section and the nature and extent thereof, the court shall consider whether or not the consumer made a reasonable effort to minimize any damage resulting from the unfair business practice and to resolve the dispute with the supplier before commencing the court action.

PARTIE III

DROIT D'ACTION

Recours du consommateur
23(1) Le consommateur peut intenter une action en justice contre le fournisseur en vue d'obtenir réparation à l'égard d'une pratique commerciale déloyale.

Ordonnance du tribunal
23(2) Sous réserve des paragraphes (3) et (4), lorsqu'il constate dans le cadre de l'action visée au paragraphe (1) qu'une pratique commerciale déloyale a été commise, le tribunal peut :

a) accorder des dommages-intérêts pour les pertes subies par le consommateur;

b) résoudre l'opération commerciale, s'il y a lieu;

c) enjoindre au fournisseur, au moyen d'une injonction, de cesser de commettre la pratique déloyale commerciale;

d) ordonner au fournisseur de rembourser tout ou partie du montant que lui a versé le consommateur ou décharger ce dernier du paiement de tout montant ou de tout montant supplémentaire, selon le cas, à l'égard de l'opération commerciale, s'il y a lieu;

e) rendre une ordonnance d'exécution intégrale contre le fournisseur;

f) prendre toute autre mesure et accorder toute autre réparation qu'il estime indiquées.

Éléments à prendre en considération
23(3) Afin de déterminer la nature et l'étendue de la réparation à accorder, le cas échéant, en application du présent article, le tribunal apprécie si le consommateur a tenté de façon raisonnable de minimiser les dommages résultant de la pratique commerciale déloyale et de régler le litige qui l'opposait au fournisseur avant d'intenter l'action en justice.

Exemplary or punitive damages
23(4) A judgment under subsection (2) may include an award of exemplary or punitive damages against the supplier, except where the supplier took reasonable precautions and exercised due diligence to avoid the unfair business practice.

Dommages-intérêts exemplaires ou punitifs
23(4) Le tribunal peut, dans l'ordonnance qu'il rend en application du paragraphe (2), accorder des dommages-intérêts exemplaires ou punitifs contre le fournisseur, à moins que celui-ci n'ait pris des précautions suffisantes et n'ait exercé une diligence raisonnable afin d'éviter de commettre la pratique commerciale déloyale.

Action by director for consumer
24(1) Where the director is satisfied that an unfair business practice has occurred within the meaning of section 3 or 3.1, the director may, on behalf of any consumer affected thereby but subject to subsection (2),

(a) commence any court action against the supplier that the consumer would be entitled to bring under section 23;

(b) maintain any court action that the consumer has already commenced against the supplier under section 23;

(c) defend any court action brought by the supplier against the consumer with respect to any consumer transaction;

as the case may be.

Action intentée par le directeur
24(1) Sous réserve du paragraphe (2), s'il est convaincu qu'une pratique commerciale déloyale a été commise au sens des articles 3 ou 3.1, le directeur peut, au nom du consommateur lésé :

a) introduire l'action en justice que le consommateur aurait le droit d'introduire contre le fournisseur en vertu de l'article 23;

b) continuer l'action en justice que le consommateur a déjà introduite contre le fournisseur en application de l'article 23;

c) contester toute action en justice introduite par le fournisseur contre le consommateur à l'égard d'une opération commerciale.

Conditions for action by director
24(2) The director shall not commence, maintain or defend a court action on behalf of a consumer under subsection (1) except with the consent of the consumer and except where the director is satisfied that the consumer is not in a position to protect the consumer's own interests.

Conditions préalables à l'introduction de l'action
24(2) Le directeur ne peut introduire, continuer ou contester une action en justice au nom d'un consommateur en application du paragraphe (1) qu'avec le consentement du consommateur et que s'il est convaincu que le consommateur n'est pas en mesure de protéger ses propres intérêts.

Court order
24(3) In a court action under this section, the court may make any order and grant any relief that it may make or grant under section 23.

Ordonnance du tribunal
24(3) Le tribunal peut prendre toute mesure prévue à l'article 23 dans le cadre de l'action en justice visée au présent article.

Parties

24(4) The director, and the affected consumer and supplier, and such other persons as the court may direct, are parties to any court action commenced, maintained or defended by the director under this section.

S.M. 2014, c. 6, s. 16.

Assignees

25 Where, other than in the course of business, a person receives from a consumer, as heir, donee or assignee, goods that were the subject of a consumer transaction, that person has the same rights as the consumer to seek and obtain redress from the supplier under this Act.

Parties

24(4) Le directeur ainsi que le consommateur et le fournisseur visés et les autres personnes que le tribunal indique sont parties à toute action en justice que le directeur introduit, continue ou conteste en application du présent article.

L.M. 2014, c. 6, art. 16.

Ayants droit

25 La personne qui, hors du cours des affaires, reçoit d'un consommateur, à titre d'héritier, de donataire ou de cessionnaire, des objets obtenus dans le cadre d'une opération commerciale a les droits que possède le consommateur à l'égard du fournisseur en vertu de la présente loi.

PART IV

GENERAL

Information confidential

26(1) Except for the purposes of a prosecution or other proceeding under this Act, or for the purposes of the administration and enforcement of this Act or the regulations, neither the director nor any person employed in the administration of this Act shall

(a) knowingly communicate, or allow to be communicated, to any other person, any information obtained by or on behalf of the director or employee in the course of the administration of this Act; or

(b) knowingly allow any other person to inspect, or to have access to, any book, record, document, file or correspondence, or copy thereof, obtained by or on behalf of the director or employee in the course of the administration of this Act.

Exception

26(2) Subsection (1) does not prohibit the communication or inspection of or access to any information (including personal information), book, record, document, file or correspondence, or copy thereof, obtained in the course of the administration of this Act,

(a) to or by a department or agency of the government of Manitoba or another province or territory of Canada or the Government of Canada or a municipality in Canada, or to or by the members of a police force of any of the foregoing; or

(b) with the consent of the person to whom the information, book, record, document, file or correspondence relates.

PARTIE IV

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Confidentialité des renseignements

26(1) Sauf aux fins des procédures visées par la présente loi ou pour l'application de la présente loi et des règlements, le directeur et les employés affectés à l'application de la présente loi ne peuvent :

a) sciemment communiquer ou permettre que soit communiqués à quiconque les renseignements obtenus par le directeur ou les employés ou pour leur compte dans le cadre de l'application de la présente loi;

b) sciemment permettre à quiconque d'examiner un document ou une copie d'un document, notamment un livre, un registre, un dossier ou une lettre, obtenu par le directeur ou les employés ou pour leur compte dans le cadre de l'application de la présente loi, ou d'y avoir accès.

Exception

26(2) Le paragraphe (1) n'a pas pour effet d'interdire l'obtention des renseignements, notamment des renseignements personnels, ni l'examen des documents ou des copies des documents visés à ce paragraphe :

a) soit par un ministère ou un organisme du gouvernement du Manitoba, du Canada, d'une autre province ou d'un territoire du Canada, ou d'une municipalité du Canada, soit par les membres d'un corps policier de l'une des entités susmentionnées;

b) avec le consentement de la personne à qui les renseignements ou les documents se rapportent.

Exception — communication of information
26(3) Clause (1)(a) does not prohibit the communication of information (including personal information) obtained in the course of the administration of this Act by the director when, in the director's opinion, it is in the public interest to do so.

S.M. 1992, c. 27, s. 3; S.M. 2013, c. 34, s. 6.

Exception — communication de renseignements
26(3) L'alinéa (1)a) n'a pas pour effet d'interdire la communication de renseignements, notamment de renseignements personnels, obtenus par le directeur dans le cadre de l'application de la présente loi si ce dernier est d'avis qu'une telle mesure est dans l'intérêt public.

L.M. 1992, c. 27, art. 3; L.M. 2013, c. 34, art. 6.

Evidence not compellable
27 Except in respect of a prosecution, civil suit or other proceeding under this Act, neither the director nor any other person may be compelled, in any court action or other proceeding, to give evidence disclosing information obtained in the course of the administration of this Act.

Témoins non contraignables
27 Sauf en ce qui concerne les procédures prévues par la présente loi, nul ne peut être contraint de témoigner afin de divulguer les renseignements obtenus dans le cadre de l'application de la présente loi.

Release of rights void
28 The provisions of this Act apply notwithstanding any agreement to the contrary, and any waiver or release given of the rights, benefits or protections provided under this Act is void.

Renonciation nulle
28 Les dispositions de la présente loi s'appliquent malgré toute entente contraire; toute renonciation aux droits, avantages ou protections prévus par la présente loi est nulle.

Requesting or requiring consumers to waive, release or limit rights prohibited
28.1 No person shall request or require a consumer to waive, release or limit his or her rights under this Act.

S.M. 2013, c. 34, s. 7.

Renonciation ou limitation des droits — interdiction
28.1 Il est interdit de demander ou d'exiger qu'un consommateur limite les droits que lui confère la présente loi ou qu'il y renonce.

L.M. 2013, c. 34, art. 7.

Other remedies
29 Nothing in this Act restricts, limits or derogates from any remedy that a consumer may have under any other Act or law.

Autres recours
29 La présente loi n'a pas pour effet de limiter les recours qu'un consommateur peut posséder en vertu de toute autre loi ou du droit.

Transitional
30 This Act does not apply to any unfair business practice committed before the day the Act comes into force.

Disposition transitoire
30 La présente loi ne s'applique pas aux opérations commerciales déloyales qui ont eu lieu avant la date de son entrée en vigueur.

Protection from liability

31 No liability attaches to the Crown in right of Manitoba or the minister or director, or any person employed in the administration of this Act, for any loss or damage suffered by a person by reason of anything done or omitted to be done in good faith and without negligence in the course of the administration of this Act.

Regulations

32(1) The Lieutenant Governor in Council may make regulations

(a) exempting a specified class of supplier or a specified type of consumer transaction from any provision of this Act or the regulations;

(b) restricting the application of this Act to a specified class of supplier or a specified type of consumer transaction;

(c) requiring suppliers to furnish financial and other information and reports to the director;

(d) requiring information or reports furnished to the director pursuant to a regulation made under clause (c) to be verified by affidavit;

(e) prescribing the method of service of documents by the director;

(f) prescribing, in respect of any class of supplier, the form and content of any contract, notice or other document to be used in consumer transactions;

(f.1) respecting sales or leases of motor vehicles, including regulations that prescribe

(i) information to be disclosed by the supplier to the consumer about a vehicle, including information about its history and whether the vehicle has been determined to be a lemon under the laws of another jurisdiction, and

(ii) how and when the information is to be disclosed;

Immunité

31 La Couronne du chef du Manitoba, le ministre, le directeur et les employés affectés à l'application de la présente loi ne sont pas responsables des pertes ni des dommages subis par une personne en raison des actes accomplis ou des omissions commises de bonne foi et sans négligence dans le cadre de l'application de la présente loi.

Règlements

32(1) Le lieutenant-gouverneur en conseil peut, par règlement :

a) soustraire à l'application d'une disposition de la présente loi ou des règlements des catégories de fournisseurs ou des types d'opérations commerciales;

b) limiter l'application de la présente loi à une catégorie de fournisseurs ou à un type d'opérations commerciales;

c) exiger des fournisseurs qu'ils présentent des renseignements et des rapports financiers ou autres au directeur;

d) exiger que les renseignements ou rapports présentés au directeur en vertu d'un règlement pris en application de l'alinéa c) soient attestés par affidavit;

e) prévoir la façon dont les documents doivent être signifiés par le directeur;

f) déterminer, à l'égard des catégories de fournisseurs, la forme et le contenu des documents à utiliser dans le cadre d'opérations commerciales, notamment la forme et le contenu des contrats et des avis;

f.1) prendre des mesures concernant les ventes ou les locations de véhicules automobiles et, notamment, prévoir :

(i) les renseignements devant être communiqués par le fournisseur au consommateur au sujet des véhicules, notamment quant à leurs antécédents et à la question de savoir s'ils ont été déclarés de piètre qualité en vertu des lois d'une autre autorité législative,

(f.2) defining any word or phrase used but not defined in this Act;

(g) respecting any other matter or thing necessary to carry out the purpose and intent of this Act.

Public consultation
32(2) Except in circumstances that the minister considers to be of an urgent nature, the minister shall provide an opportunity for public consultation and seek the advice and recommendations of the public with respect to any regulation proposed to be made under subsection (1), before the regulation is made.

Regulations about motor vehicles
32(3) Regulations made under clause (1)(f.1) may be different for different classes of motor vehicles or suppliers or different types of consumer transactions.

S.M. 2008, c. 30, s. 4.

Offence and penalty
33(1) Any person who

(a) contravenes or fails to observe a provision of this Act or the regulations or an order of the director; or

(b) fails to observe any provision of an assurance given under section 20; or

(c) fails or refuses to furnish information as required under this Act; or

(d) gives false or misleading information to a person acting under this Act;

is guilty of an offence and liable, on summary conviction,

(ii) les modalités de temps et autres s'appliquant à la communication;

f.2) définir les termes et les expressions utilisés dans la présente loi mais qui n'y sont pas définis;

g) prendre toute autre mesure d'application de la présente loi.

Consultation du public
32(2) Le ministre, sauf dans les cas qu'il estime urgents, fait en sorte que le public soit consulté et demande l'avis et les recommandations de celui-ci, à l'égard des règlements projetés en vertu du paragraphe (1), avant que ces règlements soient pris.

Règlements concernant les véhicules automobiles
32(3) Les règlements pris en vertu de l'alinéa (1)f.1) peuvent varier selon les diverses catégories de véhicules automobiles ou de fournisseurs ou les divers types d'opérations commerciales.

L.M. 2008, c. 30, art. 4.

Infractions et peines
33(1) Commet une infraction punissable sur déclaration sommaire de culpabilité quiconque :

a) enfreint ou omet d'observer la présente loi, les règlements ou un ordre du directeur;

b) omet d'observer une garantie donnée en vertu de l'article 20;

c) omet ou refuse de fournir les renseignements exigés en application de la présente loi;

d) donne des renseignements faux ou trompeurs à une personne agissant en application de la présente loi.

La personne déclarée coupable encourt :

(e) if an individual, to a fine of not more than $100,000. or imprisonment for a term of not more than 12 months or both in the case of a first offence, and to a fine of not more than $300,000. or imprisonment for a term of not more than 36 months or both in the case of a second or subsequent offence; and

(f) if a corporation, to a fine of not more than $300,000. in the case of a first offence, and to a fine of not more than $1,000,000. in the case of a second or subsequent offence;

and, in addition, may be ordered, at the time the penalty is imposed, to pay to any consumer affected by the offence such amount by way of compensation for loss or damage as the judge imposing the penalty may determine.

e) s'il s'agit d'un particulier, une amende maximale de 100 000 $ et un emprisonnement maximal de 12 mois, ou l'une de ces peines, et en cas de récidive, une amende maximale de 300 000 $ et un emprisonnement maximal de 36 mois, ou l'une de ces peines;

f) s'il s'agit d'une corporation, une amende maximale de 300 000 $ et en cas de récidive, une amende maximale de 1 000 000 $.

Le juge qui impose la peine peut également ordonner à la personne déclarée coupable de verser à tout consommateur touché par l'infraction le montant fixé à titre d'indemnité pour les pertes ou les dommages subis.

Order filed in court
33(1.1) If an amount is ordered to be paid as compensation under subsection (1), the applicant may file the order in the court, and on being filed the order may be enforced in the same manner as a judgment of the court.

Dépôt de l'ordonnance au tribunal
33(1.1) Si une ordonnance de dédommagement est rendue, l'auteur de la requête peut la déposer au tribunal. Dès son dépôt, elle peut être exécutée au même titre qu'un jugement du tribunal.

Officers and directors
33(2) Where a corporation is convicted of an offence under this section, every director and officer of the corporation who authorized or permitted the offence is also guilty of the offence and liable to the penalties set out in clause (1)(e).

Dirigeants et administrateurs
33(2) Lorsqu'une corporation est déclarée coupable d'une infraction prévue au présent article, ceux de ses administrateurs et dirigeants qui l'ont autorisée commettent également l'infraction et encourent les peines mentionnées à l'alinéa (1)e).

Limitation
33(3) No prosecution for an offence under this section may be commenced after the expiry of two years from the date of the offence.

Prescription
33(3) Les poursuites à l'égard des infractions prévues au présent article se prescrivent par deux ans à compter de la date à laquelle les infractions ont été commises.

33(4) [Repealed]

S.M. 2013, c. 34, s. 9; S.M. 2014, c. 6, s. 17.

33(4) [Abrogé]

L.M. 2013, c. 34, art. 9; L.M. 2014, c. 6, art. 17.

Reference in Continuing Consolidation
34 This Act may be referred to as chapter B120 of the *Continuing Consolidation of the Statutes of Manitoba*.

Codification permanente
34 La présente loi constitue le chapitre B120 de la *Codification permanente des lois du Manitoba*.

Coming into force

35 This Act comes into force on a day fixed by proclamation.

Entrée en vigueur

35 La présente loi entre en vigueur à la date fixée par proclamation.

NOTE: S.M. 1990-91, c. 6, except subsection 9(2), came into force by proclamation on January 1, 1992. Subsection 9(2) was never proclaimed in force and was repealed by S.M. 1996, c. 64, s. 2.

NOTE : Le chapitre 6 des *L.M. 1990-91*, à l'exception du paragraphe 9(2), est entré en vigueur par proclamation le 1er janvier 1992. Le paragraphe 9(2) a été abrogé par l'article 2 du chapitre 64 des *L.M. 1996* sans jamais avoir été en vigueur.