



2022-12-07

Office de la protection du consommateur

## PARLE CONSOMMATION

# Critères d'adhésion et de maintien de la participation d'un commerçant

Parle consommation est un outil en ligne offert par l'Office de la protection du consommateur qui permet à un consommateur et à un commerçant de négocier afin de régler un problème de consommation de nature civile lié, par exemple, aux garanties, aux délais de livraison ou à la conformité d'un bien ou d'un service.

L'inscription des commerçants à Parle consommation est entièrement libre et volontaire.

Toutefois, l'Office s'assure que les commerçants qui désirent y adhérer ou qui y participent déjà respectent en permanence les critères suivants.

## Permis nécessaire aux activités commerciales

Si ses activités requièrent qu'il soit titulaire d'un permis de l'Office, un commerçant doit en tout temps s'assurer de la validité de celui-ci, à défaut de quoi l'Office peut refuser sa demande d'adhésion à Parle consommation, ou l'exclure de la plateforme sans avis ni délai.

## Analyse du dossier du commerçant à l'Office

L'adhésion et le maintien de la participation d'un commerçant à Parle consommation est aussi conditionnelle à une analyse de dossier par l'Office dans les situations suivantes :

- ➔ Si un commerçant fait l'objet d'un dossier administratif en cours;
- ➔ Si un commerçant a fait ou fait l'objet de 2 poursuites pénales ou plus de la part de l'Office au cours des 5 dernières années.

## Autres situations de refus ou d'exclusion d'un commerçant

---

Si l'Office constate qu'un commerçant est susceptible d'agir ou agit de manière à nuire à l'intérêt public, il se réserve le droit de refuser une demande d'adhésion à Parle consommation, ou de procéder à la suspension ou à l'exclusion d'un commerçant participant.

En plus de devoir satisfaire aux critères mentionnés précédemment, un commerçant doit aussi s'engager à respecter les conditions d'utilisation et les modalités de participation de la plateforme, et ce, tout au long de son adhésion.