



Trois-Rivières, le 21 janvier 2022

PAR PUROLATOR : 333347247426

Athina Maria Mougoyannis, présidente  
Star Laser Inc.  
880-1801 boul. de Maisonneuve Ouest  
Montréal (Québec) H3H 1J9

**OBJET :                   Avis d'infraction**  
**Dossier 2131883-1002**

Bonjour,

Selon les informations recueillies dans le cadre des activités de surveillance de l'Office, nous avons constaté que certaines dispositions de la **Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1, ci-après LPC)** n'ont pas été respectées dans le cadre de vos activités commerciales.

En effet, dans le cadre d'une vérification relative à l'application des dispositions de cette Loi, il nous apparaît que votre entreprise ne respecte pas certaines dispositions des **articles 190 et 192 de la LPC**. Nous avons tenté, sans succès, de vous joindre au téléphone afin de discuter de la situation.

**L'article 190 de la LPC**, dont vous trouverez le libellé en pièce jointe, prévoit que le contrat à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance doit être constaté par écrit et contenir certaines clauses obligatoires. Comme nous vous en avons fait part dans un avis de rappel daté du 25 novembre 2020, les contrats d'épilation au laser de votre entreprise sont visés par cette disposition de la LPC. Plus précisément, nous avons notamment constaté que les contrats que nous avons analysés n'indiquaient pas :

- le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;
- le lieu et la date du contrat;
- la description de l'objet du contrat et la date à laquelle le commerçant doit commencer à exécuter son obligation;
- le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels sont répartis les services ainsi que le taux horaire, le taux à la journée ou le taux à la semaine, selon le cas;
- le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat;

Nous avons également constaté que vous avez perçu l'ensemble des sommes de la part d'une consommatrice avant de commencer les services d'épilation. Comme nous vous l'avions souligné dans notre avis de rappel, cette pratique contrevient à l'**article 192 de la LPC** :

**LPC 192.** *Le commerçant ne peut percevoir de paiement du consommateur avant de commencer à exécuter son obligation.*

*Le commerçant ne peut percevoir le paiement de l'obligation du consommateur en moins de deux versements sensiblement égaux. Les dates d'échéance des versements doivent être fixées de telle sorte qu'elles se situent approximativement au début de parties sensiblement égales de la durée du contrat.*

En conséquence, nous vous prions de porter une attention immédiate au présent avis et de corriger la situation dans les meilleurs délais.

Nous vous informons par ailleurs qu'une mention du présent avis sera inscrite sur le site de l'Office à la rubrique « Se renseigner sur un commerçant » qui vise à informer le public de nos activités de surveillance, à l'adresse [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca). Cette note apparaîtra sur le site au terme d'un délai de 45 jours de la date d'envoi du présent avis et y demeurera pendant trois ans.

Nous vous prévenons en outre que si des poursuites pénales devaient être entreprises, une autre mention s'ajoutera à cette rubrique; il en serait de même du jugement qui pourrait être rendu à votre endroit.

N'hésitez pas à communiquer avec **la personne responsable du dossier, Madame Fei Sha Zhou, au (514) 253-6556 poste 3311**, ou avec le soussigné pour obtenir toute information sur le contenu du présent avis ou pour nous faire part de vos commentaires sur ce dernier.



Francis Rémillard  
Directeur territorial - secteur Ouest du Québec  
(514) 253-6556 poste 2262  
[francis.remillard@opc.gouv.qc.ca](mailto:francis.remillard@opc.gouv.qc.ca)

p. j. : Info-Commerçants : Les cours : des contrats régis par la Loi sur la protection du consommateur  
Libellé d'articles pertinents de la LPC et de son règlement d'application

## **LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR** (RLRQ, chapitre P-40.1)

**LPC 190.** *Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer:*

- a) le nom et l'adresse du consommateur et ceux du commerçant;*
- b) le lieu et la date du contrat;*
- c) la description de l'objet du contrat et la date à laquelle le commerçant doit commencer à exécuter son obligation;*
- d) la durée du contrat et l'adresse où il doit être exécuté;*
- e) le nombre d'heures, de jours ou de semaines sur lesquels sont répartis les services ainsi que le taux horaire, le taux à la journée ou le taux à la semaine, selon le cas;*
- f) le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat;*
- g) les modalités de paiement; et*
- h) toute autre mention prescrite par règlement.*

*Le commerçant doit annexer au double du contrat qu'il remet au consommateur une formule conforme au modèle prévu par règlement.*

### **RÈGLEMENT D'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

**46.** Un contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance autre qu'un contrat conclu par un commerçant qui exploite un studio de santé ou par un commerçant itinérant doit contenir la mention obligatoire suivante:

«Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

(Contrat de service à exécution successive relatif à un enseignement, un entraînement ou une assistance)

Le consommateur peut résilier le présent contrat à tout moment en envoyant la formule ci-annexée ou un autre avis écrit à cet effet au commerçant.

Le contrat est résilié, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.

Si le consommateur résilie le présent contrat avant que le commerçant n'ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a aucun frais ni pénalité à payer.

Si le consommateur résilie le contrat après que le commerçant ait commencé à exécuter son obligation principale, le consommateur n'a à payer que:

- a) le prix des services qui lui ont été fournis, calculé au taux stipulé dans le contrat; et*
- b) la moins élevée des 2 sommes suivantes: soit 50 \$, soit une somme représentant au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.*

Dans les 10 jours qui suivent la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur l'argent qu'il lui doit.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 190 à 196 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.».

**79.6.10.** La formule que le commerçant doit annexer au double du contrat conformément au deuxième alinéa de l'article 190 de la Loi doit être conforme au modèle suivant :

*(LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, ART. 190)*

FORMULE DE RÉSILIATION

À : .....

*(nom du commerçant)*

.....

.....

*(adresse du commerçant)*

Date : .....

*(date d'envoi de la formule)*

En vertu de l'article 193 de la Loi sur la protection du consommateur, je résilie le contrat

(No .....)

*(numéro du contrat s'il est indiqué)*

conclu le ..... à .....

*(date de la conclusion du contrat) (lieu de la conclusion du contrat)*

.....

*(nom du consommateur)*

.....

*(signature du consommateur)*

.....

.....

*(adresse du consommateur)*

D. 994-2018, a. 47.