

Trois-Rivières, le 6 février 2018

7585292 Canada inc. (f.a.s. Centre de formation routier de Montréal)
7945, boul. Henri-Bourassa Est
Montréal (Québec)
H1E 1N9

À l'attention de M. Stéphane Émond

OBJET : RAPPEL
N/Réf.: Dossier n° 3032065-1000

Monsieur,

Selon les informations recueillies à l'occasion 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) ou de son règlement d'application pourraient ne pas avoir été respectées dans le cadre de vos activités commerciales. Vous trouverez le libellé de ces dispositions en pièce jointe de cette lettre.

Advenant qu'un tel manquement ait effectivement eu lieu, il doit être corrigé dans les meilleurs délais. En outre, l'Office tiendra compte du fait que le présent avis vous a été transmis si une action ultérieure devait être prise à votre égard.

N'hésitez pas à communiquer avec le soussigné pour obtenir toute information sur le présent avis ou pour nous faire part de vos commentaires sur ce dernier.

Veillez recevoir nos salutations distinguées.

Guillermo Gomez
Inspecteur de conformité législative et réglementaire
514-253-6556, poste 3313
Guillermo.gomez@opc.gouv.qc.ca

p.j. : Articles de loi et signet Section pour les commerçants

Extraits de la Loi sur la protection du consommateur

(RLRQ, chapitre P-40.1)

Renseignements.

54.4. Avant la conclusion du contrat à distance, le commerçant doit divulguer au consommateur les renseignements suivants :

- a)** son nom et tout autre nom qu'il utilise dans l'exploitation de son entreprise ;
- b)** son adresse ;
- c)** son numéro de téléphone ainsi que, le cas échéant, son numéro de télécopieur et son adresse technologique ;
- d)** une description détaillée de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, y compris ses caractéristiques et ses spécifications techniques;
- e)** un état détaillé du prix de chaque bien ou service faisant l'objet du contrat, des frais connexes qu'il exige, de même que du coût de tout droit exigible en vertu d'une loi ;
- f)** une description de tous les frais supplémentaires qui pourraient être exigibles par un tiers et dont le montant ne peut être raisonnablement calculé, notamment les droits de douane et les frais de courtage;
- g)** le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat et, le cas échéant, le montant des versements périodiques, le tarif applicable pour l'utilisation d'un bien ou d'un service accessoire de même que les modalités de paiement ;
- h)** la devise dans laquelle les montants exigibles sont payables, lorsque cette devise est autre que canadienne;
- i)** la date ou les délais d'exécution de son obligation principale ;
- j)** le cas échéant, le mode de livraison, le nom du transporteur et le lieu de livraison ;
- k)** le cas échéant, les conditions d'annulation, de résiliation, de retour, d'échange ou de remboursement;
- l)** toutes les autres restrictions ou conditions applicables au contrat.

Présentation.

Le commerçant doit présenter ces renseignements de manière évidente et intelligible et les porter expressément à la connaissance du consommateur; lorsqu'il s'agit d'une offre écrite, il doit présenter ces renseignements de façon à ce que le consommateur puisse aisément les conserver et les imprimer sur support papier.

2006, c. 56, a. 5.

Contrat écrit.

54.6. Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer :

- a) le nom et l'adresse du consommateur ;
- b) la date du contrat ;
- c) les renseignements énumérés à l'article 54.4, tels qu'ils ont été divulgués avant la conclusion du contrat.

2006, c. 56, a. 5.

Exemplaire.

54.7. Le commerçant doit transmettre au consommateur un exemplaire du contrat dans les 15 jours suivant sa conclusion de façon à garantir que le consommateur puisse aisément le conserver et l'imprimer sur support papier.

2006, c. 56, a. 5.

Contenu de l'écrit.

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.

Formule annexée.

Le commerçant doit annexer au double du contrat qu'il remet au consommateur une formule conforme à l'annexe 8.

1978, c. 9, a. 190; 1992, c. 68, a. 152.

Perception d'un paiement.

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

Modalités de paiement.

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.

1978, c. 9, a. 192.

Extrait du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1, r. 3)

SECTION IV

CONTRAT DE SERVICE À EXÉCUTION SUCCESSIVE RELATIF À UN ENSEIGNEMENT, UN ENTRAÎNEMENT OU UNE ASSISTANCE

R.R.Q., 1981, c. P-40.1, r. 1, sec. IV; D. 495-2010, a. 13.

§1. Contrats principaux

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 (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.».

ANNEXE 8

FORMULE DE RÉSILIATION

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

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) conclu le à.....
.(numéro du contrat (date de la conclusion (lieu de la conclusion
s'il est indiqué) du contrat) du contrat)

.....
(nom du consommateur)

.....
(signature du consommateur)

.....
.....
(adresse du consommateur)

1978, c. 9, annexe 8.