

Trois-Rivières, le 9 janvier 2024

9403-3453 Québec Inc. (Le Maître Du Calfeutrage)
110 rue Rémi-Dansereau
Beloil (Québec) J3G 0L8

À l'attention de Denis BOHÉMIER (président)

OBJET : RAPPEL
Dossier n° 3065769-1000

Bonjour,

Selon les informations recueillies à l'occasion de nos activités de surveillance, nous avons constaté que certaines dispositions des lois et des règlements sous la responsabilité de l'Office 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. Nous avons discuté de ce sujet avec Martin Bohémier, le ou vers le 8 janvier 2024.

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 la personne soussignée pour obtenir toute information sur le présent avis ou pour nous faire part de vos commentaires sur ce dernier.

Veuillez recevoir nos salutations distinguées.

Fatiha Hamza
Inspectrice de conformité législative et réglementaire
514 253-6556 poste 3324
Fatiha.Hamza@opc.gouv.qc.ca

P.j. Libellé des articles pertinents.

Libellé des articles pertinents

Extraits :

Loi sur la protection du consommateur

321.

Sous réserve des exceptions prévues par règlement, doit être titulaire d'un permis:

- a) le commerçant itinérant, à l'exception de celui qui conclut un contrat visé à l'article 57;**
- b) le commerçant qui conclut des contrats de prêt d'argent régis par la présente loi;
- c) le commerçant qui opère un studio de santé;
- d) le commerçant qui offre ou qui conclut un contrat de garantie supplémentaire relatif à une automobile ou à une motocyclette adaptée au transport sur les chemins publics ou relatif à un autre bien ou à une autre catégorie de biens déterminés par règlement, à l'exception d'un contrat dont le souscripteur est un assureur autorisé en vertu de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1);
- e) le commerçant de véhicules routiers;
- f) le recycleur de véhicules routiers;
- g) le commerçant qui conclut un contrat de crédit à coût élevé;
- h) le commerçant de service de règlement de dettes qui offre des services visés aux paragraphes a ou b de l'article 214.12.

Un titulaire de permis de commerçant de service de règlement de dettes ne peut être également titulaire d'un permis ou d'un certificat délivré en vertu de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (chapitre R-2.2).

À titre informatif :

Loi sur la protection du consommateur

55.

Un commerçant itinérant est un commerçant qui, en personne ou par représentant, ailleurs qu'à son adresse:

- a) sollicite un consommateur déterminé en vue de conclure un contrat; ou
- b) conclut un contrat avec un consommateur.

57.

Sous réserve de ce qui est prévu par règlement, ne constitue pas un contrat conclu par un commerçant itinérant, le contrat conclu à l'adresse du consommateur à la demande expresse de ce dernier, à la condition que ce contrat n'ait pas été sollicité ailleurs qu'à l'adresse du commerçant.

58.

Le contrat doit être constaté par écrit et indiquer:

- a) le numéro de permis du commerçant itinérant;
- b) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone ainsi que, le cas échéant, l'adresse électronique et le numéro de télécopieur de chaque établissement du commerçant itinérant au Québec et de chaque représentant du commerçant itinérant qui a signé le contrat;
 - b.1) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du consommateur ainsi que, le cas échéant, son adresse électronique et son numéro de télécopieur;
- c) la date de la formation du contrat et l'adresse où il est signé;
- d) la description de chaque bien faisant l'objet du contrat, y compris, le cas échéant, sa quantité et l'année du modèle ou une autre marque distinctive, de même que la durée de chaque service prévu par le contrat;
- e) le prix comptant de chaque bien ou service;
- f) le montant de chacun des droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale;
- g) le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat;

g.1) le cas échéant, les modalités de paiement; dans le cas d'un contrat de crédit, ces modalités sont indiquées de la façon prévue à l'article 115, 125, 134 ou 150;

g.2) la fréquence et la date de chaque livraison et de chaque prestation d'un service, de même que la date prévue pour la dernière livraison ou prestation;

g.3) le cas échéant, la description de chaque bien reçu en échange ou en acompte et de sa quantité ainsi que le prix convenu pour chaque bien;

h) la faculté accordée au consommateur de résoudre le contrat à sa seule discrétion dans les dix jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat;

i) toute autre mention prescrite par règlement.

Le commerçant doit annexer au double du contrat qu'il remet au consommateur un Énoncé des droits de résolution du consommateur et un formulaire de résolution conformes au modèle prévu par règlement.

Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur

7.

Malgré l'article 57 de la Loi, le contrat conclu par un commerçant et dont l'objet est la vente, l'installation ou la réparation d'une porte, d'une fenêtre, d'un isolant thermique, d'une couverture ou d'un revêtement extérieur d'un bâtiment constitue un contrat conclu par un commerçant itinérant même s'il a été conclu à l'adresse du consommateur à la demande expresse de ce dernier.

Droits et obligations des entrepreneurs en rénovation résidentielle

Le commerce itinérant	1
Le permis	2
Le contrat.....	2
La perception du paiement	4
Des changements.....	4
Renseignements additionnels	5
Annexe I – Énoncé des droits de résolution du consommateur	6
Annexe II – Formulaire de résolution	7

Le commerce itinérant

Vous êtes un entrepreneur en construction et vous êtes titulaire d'une licence délivrée par la Régie du bâtiment du Québec? Saviez-vous que la **vente**, l'**installation** ou la **réparation** d'une **porte**, d'une **fenêtre**, d'un **isolant thermique**, d'une **couverture** ou d'un **revêtement extérieur** d'un bâtiment sont des activités considérées comme du commerce itinérant, dès qu'un contrat est conclu chez le consommateur, et ce, même à sa demande expresse?

Dès lors, vous êtes, en vertu de la Loi sur la protection du consommateur (LPC), un commerçant itinérant.

- la fréquence et la date de chaque livraison de biens ou de chaque prestation de services décrits au contrat;
- le cas échéant, la description de chaque bien reçu en échange ou en acompte et de sa quantité ainsi que le prix convenu pour chaque bien;
- la faculté accordée au consommateur de résoudre le contrat à sa seule discrétion dans un délai de dix jours suivant celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat;
- toute autre mention prescrite par règlement.

Le commerçant doit signer avant le consommateur et permettre à ce dernier de prendre connaissance de toutes les dispositions du contrat avant de signer à son tour. Un **double du contrat**, signé également par les deux parties à la fin du document, doit être remis au client. L'« **Énoncé des droits de résolution du consommateur** » et un **formulaire de résolution** conformes au modèle prévu par la Loi doivent être joints au double du contrat remis au consommateur (voir l'annexe).

Les délais de résolution

À compter du moment où le consommateur et le commerçant itinérant ont un exemplaire du contrat en leur possession, le consommateur peut le résoudre **sans frais et sans motif** dans un **délai de 10 jours**.

Le délai de dix jours peut être porté à **un an** à compter de la date de la formation du contrat **dans l'un ou l'autre des cas suivants** :

- a) le commerçant n'était pas titulaire du permis exigé par la Loi lors de la formation du contrat;
- b) le cautionnement fourni par le commerçant n'était pas valide ni conforme à celui qui était exigé par la Loi au moment de la formation du contrat;
- c) le contrat ne respectait pas l'une des règles de formation ou il ne comportait pas l'un des renseignements prévus par la Loi;
- d) l'« **Énoncé des droits de résolution du consommateur** » et le formulaire de résolution conformes au modèle prévu par la Loi n'avaient pas été annexés au contrat lors de sa formation;
- e) le commerçant n'a pas livré le bien ni fourni le service dans un délai de 30 jours suivant la date indiquée au contrat ou à la date ultérieure convenue avec le consommateur pour la livraison du bien ou la prestation du service, sauf lorsque le consommateur a accepté hors délai cette livraison ou cette prestation.

Les délais de résolution comprennent les samedis, les dimanches et les jours fériés, sauf si une de ces journées coïncide avec le dernier jour inscrit au contrat. L'échéance sera alors reportée au jour ouvrable suivant.

Comment résoudre un contrat

Pour résoudre un contrat, le consommateur peut utiliser le **formulaire de résolution** joint au contrat, qu'il retournera au commerçant après l'avoir rempli. Tout autre **avis écrit** peut aussi être

Renseignements additionnels

La Loi sur la protection du consommateur et son Règlement d'application peuvent être consultés en ligne dans le site Web de l'Office de la protection du consommateur.

Mise en garde

En tout temps, une loi ou un règlement dont l'Office est chargé d'assurer l'application a préséance sur les informations contenues dans ce document.

Annexe II – Formulaire de résolution

FORMULAIRE DE RÉOLUTION

(partie détachable de l'annexe)

À COMPLÉTER PAR LE COMMERÇANT

À :
(nom du commerçant itinérant ou du représentant)

.....
(adresse du commerçant itinérant ou de son représentant)

Numéro de téléphone du commerçant itinérant ou du représentant : (.....)

Numéro de télécopieur du commerçant itinérant ou du représentant : (.....)

Adresse électronique du commerçant itinérant ou du représentant :

À COMPLÉTER PAR LE CONSOMMATEUR

DATE :
(date d'envoi du formulaire)

En vertu de l'article 59 de la Loi sur la protection du consommateur, j'annule le contrat n° (numéro du contrat, s'il est indiqué) conclu le (date de la formation du contrat)

à : (adresse où le consommateur a signé le contrat)

..... (nom du consommateur)

Numéro de téléphone du consommateur : (.....)

Numéro de télécopieur du consommateur : (.....)

Adresse électronique du consommateur :

.....
(adresse du consommateur)

.....
(signature du consommateur) »