

Trois-Rivières, le 14 février 2019

9015-8890 Québec inc. (f.a.s. Réno-Solutions.com)  
663, boul. Jean-Paul-Vincent  
Longueuil (Québec)  
J4G 1R3

À l'attention de M. Michel Sauvé

**OBJET : RAPPEL**  
**N/Réf.: Dossier 3036735-1000**

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

Veillez recevoir nos salutations distinguées.

Nicole Otis  
Inspectrice de conformité législative et réglementaire  
1 888 672-2556, poste 6692  
[Nicole.otis@opc.gouv.qc.ca](mailto:Nicole.otis@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)

**230.** Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit:

- a)* exiger quelque somme que ce soit pour un bien ou un service qu'il a fait parvenir ou rendu à un consommateur sans que ce dernier ne l'ait demandé;
- b)* prétexter un motif pour la sollicitation portant sur la vente d'un bien ou la prestation d'un service;**
- c)* exiger du consommateur à qui il a fourni, gratuitement ou à un prix réduit, un service ou un bien pendant une période déterminée, un avis au terme de cette période indiquant qu'il ne souhaite pas obtenir ce service ou ce bien au prix courant.

1978, c. 9, a. 230; 1991, c. 24, a. 14; 1999, c. 40, a. 234; 2009, c. 51, a. 14.

**238.** Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut faussement, par quelque moyen que ce soit:

- a)* prétendre qu'il est agréé, recommandé, parrainé, approuvé par un tiers, ou affilié ou associé à ce dernier;
- b)* prétendre qu'un tiers recommande, approuve, agréé ou parraine un bien ou un service;
- c)* déclarer comme sien un statut ou une identité.

1978, c. 9, a. 238; 1999, c. 40, a. 234.

### **À titre informatif :**

**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'annexe 3, 5 ou 7;
  - 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 de l'annexe 1.

1978, c. 9, a. 58; 1998, c. 6, a. 2.

**219.** Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.

1978, c. 9, a. 219; 1999, c. 40, a. 234.

## **Annexe 1. ÉNONCÉ DES DROITS DE RÉOLUTION DU CONSOMMATEUR**

(LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, ARTICLE 58)

Vous pouvez résoudre ce contrat, pour n'importe quelle raison, pendant une période de 10 jours après la réception du bien et des documents qui doivent y être annexés.

Si vous ne recevez pas le bien ou le service au cours des 30 jours qui suivent une date indiquée dans le contrat, vous avez 1 an pour résoudre le contrat. Toutefois, vous perdez ce droit de résolution si vous acceptez la livraison après cette période de 30 jours. Le délai d'exercice du droit de résolution peut aussi être porté à 1 an pour d'autres raisons, notamment pour absence de permis, pour absence ou pour déficience de cautionnement, pour absence de livraison ou pour non-conformité du contrat. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec un conseiller juridique ou l'Office de la protection du consommateur.

Lorsque le contrat est résolu, le commerçant itinérant doit vous rembourser toutes les sommes que vous lui avez versées et vous restituer tout bien qu'il a reçu en paiement, en échange ou en acompte; s'il ne peut restituer ce bien, le commerçant itinérant doit remettre une somme correspondant au prix de ce bien indiqué au contrat ou, à défaut, la valeur de ce bien dans les 15 jours de la résolution. Dans le même délai, vous devez remettre au commerçant itinérant le bien que vous avez reçu du commerçant.

Pour résoudre le contrat, il suffit soit de remettre au commerçant itinérant ou à son représentant le bien que vous avez reçu, soit de lui retourner le formulaire proposé ci-dessous ou de lui envoyer un autre avis écrit à cet effet. Le formulaire ou l'avis doit être adressé au commerçant itinérant ou à son représentant, à l'adresse ci-dessous indiquée sur le formulaire ou à une autre adresse du commerçant itinérant ou du représentant indiquée dans le contrat. L'avis doit être remis en personne ou être donné par tout autre moyen permettant au consommateur de prouver son envoi: par poste recommandé, par courrier électronique, par télécopieur ou par un service de messagerie.

FORMULAIRE DE RÉSOLUTION (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)

---