

PAR COURRIEL

Québec, le 11 juillet 2025

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 23 juin 2025

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 23 juin dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des documents suivants en lien avec l'obligation légale de :

1. détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur pour faire du porte-à-porte afin d'offrir un service coûtant plus que 100.00 \$ (lavage des vitres, nettoyage des gouttières et lavage à pression dans ce cas-ci) ;
2. détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur si après avoir fait du porte-à-porte afin d'offrir des services (lavage des vitres, nettoyage des gouttières et lavage à pression dans ce cas-ci), le client désire que les travaux soient exécutés à l'instant, ou plus tard selon ses besoins, toujours avec facture, sans signature ;
3. détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur si l'entreprise dépose aux portes une publicité sans un prix préinscrit sur l'affiche ;
4. détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur si l'entreprise dépose aux portes une publicité avec un prix préinscrit sur l'affiche ;
5. détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur si après avoir fait du porte-à-porte afin d'offrir des services (lavage des vitres, nettoyage des gouttières et lavage à pression dans ce cas-ci), un voisin vous interpelle pour effectuer des travaux cités en rubrique, à l'instant même, avec facture, sans signature ;
6. détenir un permis de l'Office de la protection du consommateur si vous offrez des services supplémentaires de nettoyage des gouttières ou lavage à pression rendu chez le client qui vous a contacté pour un lavage de vitres ;
7. respecter une contrainte de 10 jours dans les cas énumérés en 1, 2, 3, 4, 5, et 6 ;
8. constituer un contrat papier (autre que la facture sans signature) dans les cas énumérés en 1, 2, 3, 4, 5, et 6.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les renseignements que nous détenons en lien avec votre requête.

Tout d'abord, vous trouverez ci-joint trois documents internes tirés du cahier législatif mis à la disposition des inspecteurs en conformité législative et réglementaire. Ces documents contiennent des renseignements portant notamment sur l'application des critères des articles 55 et 57 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

Sachez cependant que quatre opinions juridiques relatives aux informations que vous souhaitez obtenir ne vous sont pas transmises conformément à l'article 31 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Par ailleurs, ces documents sont protégés par l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne* puisqu'ils sont visés par le secret professionnel.

31. Un organisme public peut refuser de communiquer une opinion juridique portant sur l'application du droit à un cas particulier ou sur la constitutionnalité ou la validité d'un texte législatif ou réglementaire, d'une version préliminaire ou d'un projet de texte législatif ou réglementaire.

9. Chacun a droit au respect du secret professionnel.

Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel.

En ce qui concerne les renseignements liés à votre demande destinés aux consommateurs, nous vous communiquons une affiche ainsi qu'une trousse d'information utilisée pour les contrats conclus avant le 7 novembre 2024. Vous trouverez également en pièces jointes trois documents (version administrative) préparés à l'intention des consommateurs, d'ici à la mise à jour de la trousse d'information. Enfin, voici des hyperliens contenant divers contenus relatifs à la vente itinérante diffusés pour cette clientèle :

- Section [Vente itinérante](#) du site Web
- Page [Nouvelles protection pour les consommateurs](#)
- Page de campagne [Vendeur itinérant. Quand faut-il se méfier ?](#)
- Page [Immigration et consommation](#)
- Page [Aînés et consommation](#)
- Le [Guide Aînés et consommation](#)
- Page [Campagne « Quand faut-il se méfier d'un vendeur itinérant ? »](#)

Quant aux contenus destinés aux commerçants, nous vous fournissons un document d'information ainsi que deux hyperliens :

- Section [Commerçants itinérants](#) du site Web
- Page [Nouvelles obligations pour les commerçants](#)

Enfin, vous trouverez ci-dessous les dispositions législatives et réglementaires associées aux huit cas énumérés dans votre demande. Veuillez noter que les passages en rouge réfèrent à des dispositions qui ne sont pas encore entrées en vigueur.

CAS NUMÉRO 1

Voici des dispositions pertinentes en lien avec l'obligation d'être titulaire d'un permis de l'Office lorsqu'un commerçant se qualifie de commerçant itinérant :

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.

56. Les articles 58 à 65 s'appliquent au contrat de vente ou de louage de biens et au contrat de service conclus par un commerçant itinérant, à l'exception, toutefois, des contrats prévus par règlement.

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.

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 **ou des contrats de crédit variable** 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 **ou un contrat de louage à long terme 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).

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.

7.1. Malgré l'article 57 de la Loi, constitue un contrat conclu par un commerçant itinérant le contrat conclu à l'adresse du consommateur à la demande expresse de ce dernier, lorsque cette demande expresse fait suite à un contact initialement pris par le commerçant avec ce consommateur, par téléphone ou autrement, en vue d'être autorisé ou invité à passer chez le consommateur pour présenter son produit, pour faire une évaluation ou sous un quelconque prétexte.

8. Les articles 58 à 65 de la Loi ne s'appliquent pas :

- a) au contrat conclu à un marché public ou à une exposition agricole ou commerciale, sauf s'il est conclu avec un titulaire de permis de commerçant itinérant ou son représentant ;
- b) au contrat de vente ou de louage à long terme d'un véhicule routier neuf conclu à l'adresse du commerçant même si le consommateur a été sollicité ailleurs qu'à l'adresse du commerçant ;
- b.1) au contrat de vente ou de louage à long terme d'un véhicule routier neuf conclu alors que le vendeur, seul ou regroupé, pour des fins publicitaires ou de liquidation, offre en vente ou en location à long terme un nombre important de tels véhicules dans un lieu public équivalant à une succursale temporaire ;
- c) au contrat conclu à distance même lorsque la sollicitation a été faite par le commerçant ailleurs qu'à son adresse ;
- d) au contrat de prêt d'argent et au contrat de crédit variable conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit ;
- e) au contrat de vente d'un billet de loterie par une personne légalement autorisée ;
- f) au contrat de vente d'un produit alimentaire non congelé au moment de sa livraison ;
- g) (*paragraphe abrogé*) ;
- h) au contrat conclu avec un expert en sinistres qui se conforme à la *Loi sur les assureurs* (chapitre A-32.1) et aux règlements adoptés en vertu de cette loi ;
- i) au contrat passé entre un commerçant et un consommateur portant sur un bien nécessaire à l'exercice du métier, de l'art ou de la profession du consommateur, lorsque le contrat contient la mention suivante, signée à part par le consommateur : « (*insérer ici le nom et l'activité principale du consommateur*) déclare que le bien faisant l'objet du contrat est nécessaire à l'exercice de son métier, de son art ou de sa profession. » ;
- j) au contrat de garantie supplémentaire offert ou conclu par un commerçant obligé d'être titulaire d'un permis en vertu du paragraphe d de l'article 321 de la Loi ;
- k) au contrat de vente conclu à l'occasion d'une vente aux enchères publiques ;
- l) au contrat conclu avec un agent de voyages qui bénéficie d'un permis délivré en vertu de la *Loi sur les agents de voyages* (chapitre A-10), sauf s'il est conclu à la suite de démarchage de porte à porte ;
- m) au contrat en vertu duquel le montant total de l'obligation du consommateur n'excède pas 100 \$.

12. Est exempté de l'obligation d'être titulaire d'un permis de commerçant itinérant et de fournir un cautionnement :

- a) le commerçant partie à un contrat visé à l'article 8, aux fins de ce contrat ;
- b) le commerçant titulaire d'un permis d'entreprise de services funéraires délivré en vertu de la *Loi sur les activités funéraires* (chapitre A-5.02), aux fins des contrats conclus ou sollicités dans le cadre habituel du commerce de directeur de funérailles ;
- c) le commerçant titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers ou d'un permis de recycleur de véhicules routiers, aux fins des contrats conclus ou sollicités dans le cadre de l'activité qui requiert ce permis.

CAS NUMÉRO 2

En sus de ce qui précède, voici des dispositions pertinentes complémentaires :

Loi sur la protection du consommateur

60.1. Le commerçant itinérant ne peut fournir un service prévu à un contrat, incluant l'installation d'un bien, avant l'expiration du délai de résolution prévu au premier alinéa de l'article 59.

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

91.16. Le commerçant itinérant est exempté de l'application de l'article 60.1 de la Loi, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) il a conclu un contrat conformément à l'article 91.19 ou 91.20 du présent règlement ;
- b) il a conclu un contrat à l'adresse du consommateur à la demande expresse de ce dernier dont le seul objet est la réparation urgente d'une porte, d'une fenêtre ou de la couverture d'un bâtiment ;
- c) il a conclu un contrat de service de radiodiffusion ou de télécommunications et il installe un bien en vertu de ce contrat.

CAS NUMÉRO 3, 4, 5 ET 6

Voir les dispositions précédentes.

CAS NUMÉRO 7

En sus de ce qui précède, voici des dispositions pertinentes complémentaires :

Loi sur la protection du consommateur

59. Le contrat conclu entre un commerçant itinérant et un consommateur peut être résolu à la discrétion de ce dernier dans les dix jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat.

Ce délai est toutefois 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'est pas titulaire du permis exigé par la présente loi lors de la formation du contrat ;
- b) le cautionnement fourni par le commerçant n'est pas valide ou conforme à celui qui est exigé par la présente loi lors de la formation du contrat ;
- c) le contrat ne respecte pas l'une des règles de formation prévues par les articles 25 à 28 ou ne comporte pas l'une des indications prévues par l'article 58 ;
- d) un Énoncé des droits de résolution du consommateur et un formulaire de résolution conformes au modèle prévu par règlement ne sont pas annexés au contrat lors de sa formation ;
- e) le commerçant ne livre pas le bien ou ne fournit pas le service dans les 30 jours qui suivent la date indiquée au contrat ou la date ultérieure convenue avec le consommateur pour la livraison du bien ou la prestation du service, sauf lorsque le consommateur accepte hors délai cette livraison ou cette prestation ;

f) le contrat est conclu en contravention à l'article 244.7.

60. Le commerçant itinérant ne peut percevoir de paiement partiel ou total du consommateur avant l'expiration du délai de résolution prévu au premier alinéa de l'article 59 tant que le consommateur n'a pas reçu le bien qui fait l'objet du contrat.

CAS NUMÉRO 8

En sus de ce qui précède, voici des dispositions pertinentes complémentaires :

Loi sur la protection du consommateur

23. Le présent chapitre s'applique au contrat qui, en vertu de l'article 58, 80, du premier alinéa de l'article 150.4, de l'article 158, 187.14, 190, 199, 208, 214.2 ou 214.16 doit être constaté par écrit.

Le présent chapitre ne s'applique pas à un acte notarié.

25. Le contrat doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double et, sauf s'il est conclu à distance, sur support papier. Toutefois, le contrat peut plutôt être rédigé sur un support technologique si le consommateur donne son autorisation expresse.

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 ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, le total des sommes que le consommateur doit déboursier mensuellement en vertu du contrat, même si les versements sont calculés sur une base autre que mensuelle ;
 - g.1) le cas échéant, les modalités de paiement ;
 - 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 ;
 - h.1) le cas échéant, les pièces de rechange, les services de réparation et les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation dont la disponibilité est**

garantie par le commerçant ou le fabricant, en application du premier alinéa de l'article 39 ;

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.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous vous informons que vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV de cette loi (article 135 et suivants), faire une demande de révision à l'égard de cette décision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information dans les trente (30) jours suivant la date de la présente décision. À cet effet, vous trouverez joint à la présente le document intitulé Avis de recours.

Veuillez agréer, _____, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Original signé]

Me Joël Simard
Substitut au responsable de l'accès à l'information

p. j.