



Commerce itinérant

Table des matières

Permis obligatoire	2
Contenu du contrat	3
Conditions de paiement	4
Annulation d'un achat	5
Références légales	7

Ce document vous informe sur :

- les **obligations** du commerçant ;
- les **droits** que vous avez comme consommateur ;
- certains **articles de loi** qui sont pertinents selon votre situation ou sur lesquels vous pouvez appuyer votre demande.

Ces renseignements vous seront utiles pour négocier avec le commerçant, rédiger une mise en demeure et, si nécessaire, faire valoir vos droits devant un tribunal.

Permis obligatoire

Le commerçant itinérant sollicite un consommateur en vue de conclure un contrat ou conclut un contrat avec lui ailleurs qu'à l'endroit où son commerce est établi. Cet endroit peut être votre domicile, un kiosque dans la rue ou au centre commercial, etc. En principe, un permis de l'Office de la protection du consommateur est nécessaire pour tout commerçant itinérant dès que le montant de la vente est de plus de 100 \$.

Références

Articles 55 et 321 de la *Loi sur la protection du consommateur*

Exemples de situations où le permis est requis

Dans les situations décrites ci-dessous, le commerçant doit avoir un permis de commerçant itinérant :

- Un commerçant fait du porte-à-porte ou tient un kiosque temporaire dans la rue.
- Un commerçant vous téléphone ou vous écrit pour obtenir l'autorisation de passer chez vous. Une vente est par la suite conclue à votre domicile.
- Vous demandez à un commerçant de venir à votre domicile uniquement pour obtenir de l'information. Sur place, le commerçant vous sollicite dans le but de conclure une vente ou conclut un contrat avec vous. Un exemple : Vous invitez un commerçant qui offre des services de nettoyage de tapis à votre domicile pour obtenir une estimation des coûts. À la suite de l'estimation, le commerçant vous convainc sur place d'acheter ses services.

Exemples de situations où le permis n'est pas requis

Le commerçant n'a pas besoin d'un permis s'il se trouve notamment dans l'une de ces situations :

- Il vend des produits alimentaires non congelés ou des assurances.
- Il fait des ventes dans une foire agricole ou commerciale, dans un marché public, dans un encan (une vente aux enchères), ou encore par la poste, par téléphone ou par Internet.

Références

Articles 8 et 12 du règlement d'application de cette loi

Pourquoi traiter avec un commerçant qui a un permis ?

Pour obtenir son permis, le commerçant itinérant doit fournir un cautionnement à l'Office.

Ce cautionnement est une somme d'argent qui peut être utilisée pour vous dédommager si le commerçant ne respecte pas ses obligations.

L'Office utiliserait le cautionnement pour vous indemniser, par exemple, si l'entreprise du commerçant fermait avant que le bien ou le service payé vous soit fourni.

Le commerçant n'avait pas de permis quand vous avez fait affaire avec lui, alors qu'il aurait dû en avoir un? Vous pouvez annuler le contrat dans l'année qui suit le jour où il a été signé.

Référence

Article 59 de la loi

Entrepreneurs en rénovation résidentielle

Un entrepreneur en rénovation résidentielle se présente chez vous à votre demande? La loi le considère comme un commerçant itinérant s'il se rend à votre domicile et qu'un contrat y est conclu relativement à la vente, à l'installation ou à la réparation de :

Référence

Article 7 du règlement

- portes;
- fenêtres;
- isolants thermiques;
- couvertures ou revêtements extérieurs d'un bâtiment.

Contenu du contrat

La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit les renseignements que doit comprendre un contrat conclu avec un commerçant itinérant :

Référence

Article 58 de la loi

- le numéro de son permis de commerçant itinérant;
- vos nom, adresse, numéro de téléphone et, s'il y a lieu, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique;
- les nom, adresse et numéro de téléphone et, s'il y a lieu, le numéro de télécopieur et l'adresse électronique de tous les établissements du commerçant au Québec;
- le nom du représentant qui signe le contrat et ses coordonnées personnelles (adresse et numéro de téléphone et, s'il y a lieu, numéro de télécopieur et adresse électronique);
- la date de signature du contrat et l'adresse où il est signé;
- la description du bien ou du service, et la durée du service;
- le prix de chaque bien et de chaque service, et le montant de chacune des taxes;
- le total des sommes que vous devez déboursier, y compris les frais de livraison;

- la fréquence et la date auxquelles chaque bien sera livré et chaque service sera fourni ;
- la date prévue pour la dernière livraison ou la dernière prestation de service ;
- les modalités de paiement, s'il y a lieu ;
- la description de chaque bien reçu en échange ou en acompte, sa quantité et le prix convenu pour chaque bien, s'il y a lieu ;
- l'information sur le fait que vous pouvez annuler le contrat dans les 10 jours suivant le moment où vous avez reçu votre exemplaire du contrat.

D'autres renseignements peuvent être obligatoires, selon le type de contrat ou les clauses qu'il comporte.

Documents joints au contrat

Le commerçant doit également joindre à votre contrat les documents suivants :

- l'Énoncé des droits de résolution du consommateur ;
- le formulaire de résolution.

Référence

Article 50.2 du règlement

Signature du contrat

Le contrat doit être rédigé clairement et lisiblement sur papier, en deux exemplaires. Il doit être en français. Le contrat peut également être rédigé dans une autre langue, s'il en a été convenu ainsi avec le commerçant, après qu'il vous a remis la version en français.

Références

Articles 25 à 32 de la loi

Le commerçant itinérant signe d'abord les deux exemplaires du contrat. Il doit ensuite :

- vous permettre d'en prendre connaissance ;
- vous demander de signer les deux exemplaires, à la dernière page, à la suite de toutes les clauses ;
- vous remettre un exemplaire.

Conditions de paiement

Un commerçant itinérant n'a généralement pas le droit d'exiger ou d'accepter un paiement ou un acompte de votre part dans les 10 jours qui suivent celui où vous avez en main votre

Références

Articles 60 et 62 de la loi

exemplaire signé du contrat. Il peut le faire seulement s'il vous a déjà remis le bien.

Vous signez un contrat de crédit visant à financer votre achat ? Le commerçant de crédit ne peut, de son côté, verser de sommes au commerçant itinérant dans ce même délai de 10 jours.

Faire faire des travaux

Si vous faites effectuer, par exemple, des travaux de rénovation par un commerçant itinérant, assurez-vous que l'entrepreneur est titulaire d'une licence de la Régie du bâtiment du Québec. Elle prouve que la Régie a vérifié les qualifications professionnelles et la solvabilité de l'entrepreneur.

Vous devriez refuser qu'un entrepreneur ne commence les travaux avant le délai de 10 jours que vous accorde la loi pour annuler le contrat. Vous éviterez une source de conflit en cas d'annulation.

Annulation d'un achat

Vous pouvez annuler un contrat conclu avec un commerçant itinérant, sans frais ni explication, dans les 10 jours suivant celui où vous avez reçu votre exemplaire signé du contrat.

Référence
Article 59 de la loi

Vous pouvez aussi annuler le contrat dans l'année qui suit le jour où il a été signé quand vous êtes entre autres dans l'une de ces situations :

- Le commerçant n'a pas annexé au contrat l'un des deux documents (ou les deux) énumérés sous Documents à joindre au contrat.
- Votre contrat ne contient pas tous les renseignements détaillés sous Contenu du contrat.
- Le commerçant ne vous a pas fourni le bien ou le service dans les 30 jours suivant la date indiquée au contrat ou, après ces 30 jours, à la date convenue avec vous.

À retenir

Le contrat peut être annulé même si le commerçant :

- vous a déjà fourni un service. Il a commencé des travaux, par exemple ;
- vous a déjà remis le bien que vous avez acheté.

Comment calculer le délai de 10 jours

Le délai de 10 jours débute la journée suivant celle où vous avez pris possession de votre exemplaire signé du contrat.

Référence

Article 269 de la loi

Cet exemplaire vous est remis un mardi ? Vous avez le droit d'annuler votre contrat jusqu'au vendredi de la semaine suivante. Si le 10^e jour tombe pendant une fin de semaine ou un jour férié, l'échéance est reportée au jour de semaine ou au jour non férié suivant.

Marche à suivre pour annuler le contrat

Vous pouvez choisir l'une ou l'autre de ces options :

- informer par écrit le commerçant de votre intention d'annuler le contrat. L'Office vous conseille d'utiliser le courrier recommandé. Vous pouvez, au choix : utiliser le formulaire de résolution que le commerçant a joint au contrat ou lui écrire une lettre ;
- si vous avez acheté un bien, le remettre au commerçant dans l'état où vous l'avez reçu.

Références

Articles 61 à 65 de la loi

En termes juridiques, il est question de « résolution de contrat ». Cela signifie que le commerçant et vous devez vous retrouver dans la situation où vous étiez avant la signature du contrat. Vous avez donné de l'argent au commerçant ? Il doit vous rembourser dans les 15 jours suivant soit l'envoi du formulaire ou de la lettre, soit la remise du bien.

Les frais de retour d'un bien sont à la charge du commerçant. Si le bien ou le service acheté a entraîné, par exemple, des modifications à votre maison, le commerçant doit remettre les lieux dans leur état initial. Il peut s'agir, par exemple, de réparer le mur qui a été percé pour installer un climatiseur.

Si vous avez endommagé le bien, le commerçant a le droit de refuser d'annuler le contrat.

Annulation du contrat de crédit

Vous avez signé un contrat de crédit proposé par le commerçant itinérant pour financer votre achat ? L'annulation d'un contrat de commerce itinérant entraîne automatiquement l'annulation du contrat de crédit servant à financer l'achat. Ces deux contrats forment un tout.

Référence

Article 62 de la loi

L'Office vous recommande d'envoyer une copie du formulaire de résolution ou de la lettre d'annulation à l'institution financière ou à la compagnie qui a financé votre achat.

Pour en savoir davantage sur ce sujet ou d'autres sujets de consommation, visitez le site de l'Office au opc.gouv.qc.ca.

L'information présentée précédemment a été vulgarisée pour en favoriser la compréhension. Elle ne remplace pas les textes des lois et des règlements.

Références légales

Obligations du commerçant et autres dispositions

Extraits de la Loi sur la protection du consommateur

Exigences relatives au contrat

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.

24. Une offre, promesse ou entente préalable à un contrat qui doit être constaté par écrit n'engage pas le consommateur tant qu'elle n'est pas consignée dans un contrat formé conformément au présent titre.

25. Le contrat doit être clairement et lisiblement rédigé au moins en double et, sauf s'il est conclu à distance, sur support papier.

26. Le contrat et les documents qui s'y rattachent doivent être rédigés en français. Le contrat peut être rédigé dans une autre langue que le français si, après que la version française a été remise au consommateur conformément à l'article 27, telle est la volonté expresse des parties.

Si la version du contrat rédigé dans une autre langue que le français est celle qui est signée par les parties, les documents qui s'y rattachent peuvent alors être rédigés dans cette autre langue.

Si le contrat ou les documents sont rédigés en français et dans une autre langue, en cas de divergence entre les deux versions, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut.

Aucune somme ne peut être exigée du consommateur pour la rédaction de la version française du contrat ou des documents qui s'y rattachent.

27. Sous réserve de l'article 29, le commerçant doit signer et remettre au consommateur le contrat écrit dûment rempli et lui permettre de

prendre connaissance de ses termes et de sa portée avant d'y apposer sa signature.

28. Sous réserve de l'article 29, la signature des parties doit être apposée sur la dernière page de chacun des doubles du contrat, à la suite de toutes les stipulations.

29. Les articles 27 et 28 ne s'appliquent pas à un contrat de crédit variable conclu pour l'utilisation de ce qui est communément appelé carte de crédit. Dans le cas d'un tel contrat, l'émission de la carte tient lieu de signature du commerçant et l'utilisation de la carte par le consommateur tient lieu de signature du consommateur.

30. Le contrat est formé lorsque les parties l'ont signé.

31. La signature apposée au contrat par le représentant du commerçant lie ce dernier.

32. Le commerçant doit remettre un double du contrat au consommateur après la signature.

33. Le consommateur n'est tenu à l'exécution de ses obligations qu'à compter du moment où il est en possession d'un double du contrat.

Définition de *commerçant itinérant*

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.

Contrat exclu

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.

Exceptions prévues par le 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.

Contenu du contrat

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.

Délai d'annulation du contrat

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.

Paiement partiel ou total

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.

Annulation : marche à suivre

61. Le consommateur se prévaut de la faculté de résolution :

- a) par la remise du bien au commerçant itinérant ou à son représentant;
- b) en retournant au commerçant itinérant ou à son représentant le formulaire prévu à l'article 58 ; ou
- c) par un autre avis écrit à cet effet au commerçant itinérant ou à son représentant.

Annulation du contrat et du crédit associé

62. Le contrat est résolu de plein droit à compter de la remise du bien ou de l'envoi du formulaire ou de l'avis.

Un contrat de crédit conclu par le consommateur, même avec un tiers commerçant, à l'occasion ou en considération d'un contrat conclu avec un commerçant itinérant, forme un tout avec ce contrat et est, de même, résolu de plein droit dès lors qu'il résulte d'une offre, d'une représentation ou d'une autre forme d'intervention du commerçant itinérant.

Un tiers commerçant visé au deuxième alinéa ne peut, avant l'expiration du délai de résolution prévu au premier alinéa de l'article 59, remettre directement au commerçant itinérant, en tout ou en partie, la somme pour laquelle le crédit est consenti au consommateur.

Conséquences de l'annulation

63. Dans les 15 jours qui suivent la résolution, les parties doivent se restituer ce qu'elles ont reçu l'une de l'autre.

Si le commerçant itinérant ne peut restituer au consommateur le bien reçu en paiement, en échange ou en acompte, il doit lui remettre le plus élevé de la valeur du bien ou de son prix indiqué au contrat.

Le commerçant itinérant assume les frais de restitution.

Risque de perte et de détérioration du bien

64. Le commerçant itinérant assume les risques de perte ou de détérioration, même par cas de force majeure :

- a) du bien qui fait l'objet du contrat jusqu'à l'expiration du délai prévu à l'article 63 ;
- b) du bien reçu en paiement, en échange ou en acompte, jusqu'à sa restitution.

Annulation impossible par la faute du consommateur

65. Le consommateur ne peut résoudre le contrat si, par suite d'un fait ou d'une faute dont il est responsable, il ne peut restituer au commerçant itinérant le bien dans l'état où il l'a reçu.

Calcul du délai

269. Dans la computation d'un délai prévu par une loi ou un règlement dont l'Office doit surveiller l'application :

- a) le jour qui marque le point de départ n'est pas compté, mais celui de l'échéance l'est;
- b) les jours fériés sont comptés mais, lorsque le dernier jour est férié, le délai est prorogé au premier jour ouvrable suivant;
- c) le samedi est assimilé à un jour férié de même que le 2 janvier et le 26 décembre.

Permis

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;

[...]

322. Lorsqu'un commerçant n'est pas titulaire du permis exigé par la présente loi, le consommateur peut demander la nullité du contrat.

[...]

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

Exemptions pour certains contrats

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 assurances (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 \$.

Permis non requis

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.

Documents joints au contrat

50.2. L'Énoncé des droits de résolution du consommateur et le formulaire de résolution que le commerçant doit annexer au contrat en vertu du deuxième alinéa de l'article 58 de la Loi constitue un document sur lequel apparaissent exclusivement l'avis obligatoire immédiatement suivi du formulaire obligatoire suivants :

(LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, ARTICLE 58)

ÉNONCÉ DES DROITS DE RÉOLUTION DU CONSOMMATEUR

Vous pouvez résoudre ce contrat, pour n'importe quelle raison, pendant une période de 10 jours après la réception du double du contrat 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 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 peut être

remis en personne. Il peut aussi être donné par tout autre moyen. Il est recommandé d'utiliser un moyen qui permet au consommateur de prouver son envoi : par poste recommandée, 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 : _____

Le cas échéant, l'adresse technologique 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 conclusion 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)

Cet énoncé doit montrer :

- a) la rubrique, en caractères gras d'au moins 12 points ;
- b) l'exposé des droits de résolution de 10 jours contenu au premier alinéa en caractères d'au moins 12 points ;
- c) tous les chiffres en caractères gras.

Le reste du texte de l'énoncé ainsi que celui du formulaire de résolution doivent être en caractères d'au moins 10 points.

Recours du consommateur

Extraits de la Loi sur la protection du consommateur

271. Si l'une des règles de formation prévues par les articles 25 à 28 n'a pas été respectée, ou si un contrat ne respecte pas une exigence de forme prescrite par la présente loi ou un règlement, le consommateur peut demander la nullité du contrat.

Dans le cas d'un contrat de crédit, lorsqu'une modalité de paiement ou encore le calcul ou une indication des frais de crédit ou du taux de crédit n'est pas conforme à la présente loi ou à un règlement, le consommateur peut demander, à son choix, soit la nullité du contrat, soit la suppression des frais de crédit et la restitution de la partie des frais de crédit déjà payée.

Le tribunal accueille la demande du consommateur sauf si le commerçant démontre que le consommateur n'a subi aucun préjudice du fait qu'une des règles ou des exigences susmentionnées n'a pas été respectée.

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas :

- a) l'exécution de l'obligation ;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant ;
- c) la réduction de son obligation ;
- d) la résiliation du contrat ;
- e) la résolution du contrat ; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.