



Montréal, le 22 novembre 2024

Par courriel : denis.marsolais@opc.gouv.qc.ca

M. Denis Marsolais, président
Office de la protection du consommateur
5199, rue Sherbrooke Est, Aile A, bur. 3671
Montréal (Québec)
H1T 3X2

Objet : Plainte contre 9308-2469 Québec inc. (Éco Résidentiel) et Reliance Comfort Limited Partnership (UEI Financial)

Monsieur le président,

Par la présente lettre, sur la base de faits que nous rapportent plusieurs consommateurs, nous désirons vous signaler certaines pratiques de deux commerçants qui agissent de concert et qui sont non conformes à la *Loi sur la protection du consommateur*, à savoir l'entreprise 9308-2469 Québec inc. (Éco Résidentiel) et Reliance Comfort Limited Partnership (UEI Financial).

En effet, par le biais de nos interventions en matière d'informations et de services juridiques, nous avons été en mesure de constater que les contrats de ventes itinérantes transmis par Éco résidentiel aux consommateurs ne sont généralement pas conformes à ce qu'exige la *Loi sur la protection du consommateur* et son règlement d'application, notamment en ce qui concerne les éléments suivants :

- l'adresse d'Éco Résidentiel est incomplète et non conforme à l'article 1 a) i) de la LPC, soit on y retrouve simplement sa case postale;
- l'adresse du représentant d'Éco Résidentielle est incomplète, soit il manque notamment la province et le code postal;
- la mention de la durée du service d'installation complète est

manquante;

- le courriel du consommateur est manquant;
- l'année du modèle de la thermopompe murale est manquante;
- la description de la thermopompe murale est erronée;
- les modalités de paiement sont incomplètes et non conformes aux exigences de l'article 58 g.1) LPC;
- le formulaire de résolution ne contient pas l'adresse complète;
- le formulaire de résolution n'est pas annexé au contrat de manière à être détachable du contrat;
- l'Énoncé des droits de résolution du consommateur est manquant;
- l'Énoncé des droits de résolution du consommateur et le formulaire de résolution ne constituent pas un document sur lequel apparaît exclusivement l'avis obligatoire immédiatement suivi du formulaire de résolution obligatoire ;
- l'exposé des droits de résolution de 10 jours contenu au premier alinéa de l'Énoncé des droits de résolution n'est pas en caractères d'au moins 12 points;
- tous les chiffres mentionnés dans l'Énoncé des droits de résolution ne sont pas en caractères gras;
- le texte de l'Énoncé des droits de résolution ainsi que le formulaire de résolution ne sont pas en caractère d'au moins 10 points.

Également, sur réception du formulaire de résolution du contrat de vente itinérante remis par le consommateur ou par nous dans certains cas, Éco résidentiel refuse de constater la résolution de plein droit du consommateur en vertu de l'article 59 de la *Loi sur la protection du consommateur* et force la suite des procédures en justice

Éco résidentiel offre un plan de financement à l'achat notamment d'une thermopompe ou d'un chauffe-eau. Ils sont partenaires d'une entreprise de financement qui n'est pas munie d'un permis de prêteur d'argent émis par l'Office de la protection du consommateur, soit Reliance Comfort Limited Partnership (UEI Financial). Or, le contrat de financement accessoire à la vente prévoit le paiement de frais de crédit.

Éco résidentiel ne respecte pas certaines règles de formation du contrat en vertu, notamment, des articles 25, 27 et 28 de la LPC. Par exemple, les termes n'y sont pas rédigés de manière claire et lisible.

Ajoutons que plusieurs fausses représentations sont faites aux consommateurs afin de les inciter à conclure une vente, notamment en attribuant des caractéristiques de rendement et en s'affiliant faussement avec Hydro-Québec.

Notons également qu'un consommateur nous a rapporté que le modèle de thermopompe installé à son domicile différait du modèle de thermopompe inscrit au contrat.

Il est à noter que la Régie du bâtiment a convoqué Éco résidentiel à comparaître le 12 février 2025 à 9h00 AM en raison de certaines pratiques non conformes également.

Finalement, veuillez noter que nous avons des raisons de croire qu'Éco résidentiel est une entreprise prête-nom afin de poursuivre les activités de Rénovations Trust inc., dont les activités ont été sanctionnées par le passé (décisions publiques de la Cour des petites créances, décisions rendues par la Régie des bâtiments).

L'actionnaire principal d'Éco résidentiel est Madame Raymonde Roy. L'actionnaire principal de Rénovation Trust inc. est Monsieur André Martin, qui est aujourd'hui un représentant externe d'Éco résidentiel. Les informations accessibles au Registre des entreprises du Québec, au Registre de la Régie du bâtiment et les fiches des commerçants de l'Office de la protection du consommateur démontrent que ces deux individus ont le même domicile et exercent les mêmes activités.

L'ensemble de ces éléments concernant Éco résidentiel et Reliance Comfort Limited Partnership (UEI Financial) nous préoccupent grandement.

Dans ce contexte, Option consommateurs porte plainte contre les entreprises 9308-2469 Québec inc. (Éco Résidentiel) et Reliance Comfort Limited Partnership (UEI Financial) et invite l'Office de la protection du consommateur à faire une enquête et à sévir à l'encontre de celles-ci.

Nous demeurons disponibles pour vous transmettre toute information supplémentaire nécessaire ou discuter de ces enjeux avec vous.

Nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées,



Christian Corbeil
Directeur général

c.c. André Allard, directeur des services juridiques; Gary Frost, directeur des services à la clientèle