

Diapositive 1



**Vendeur itinérant :
quand faut-il se méfier?**

CONTENU PRÉPARÉ PAR
L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Votre gouvernement

Québec

La vente itinérante est un domaine très propice aux déclarations mensongères et aux tactiques de vente sous pression. Les consommateurs doivent redoubler de prudence lorsqu'un vendeur se présente à leur domicile ou lorsqu'un commerçant les sollicite ailleurs qu'à l'endroit où son commerce est établi, comme dans un kiosque temporaire.

L'Office de la protection du consommateur surveille de près ce domaine, pour lequel il enregistre plus de 2000 plaintes par année.

Qu'est-ce qu'un vendeur itinérant?



C'est un commerçant qui fait des ventes ou qui sollicite un consommateur en personne dans le but de faire une vente ailleurs qu'à l'endroit où son commerce est établi.

Exemples : au domicile du consommateur ou dans un kiosque temporaire.

Votre gouvernement

Québec

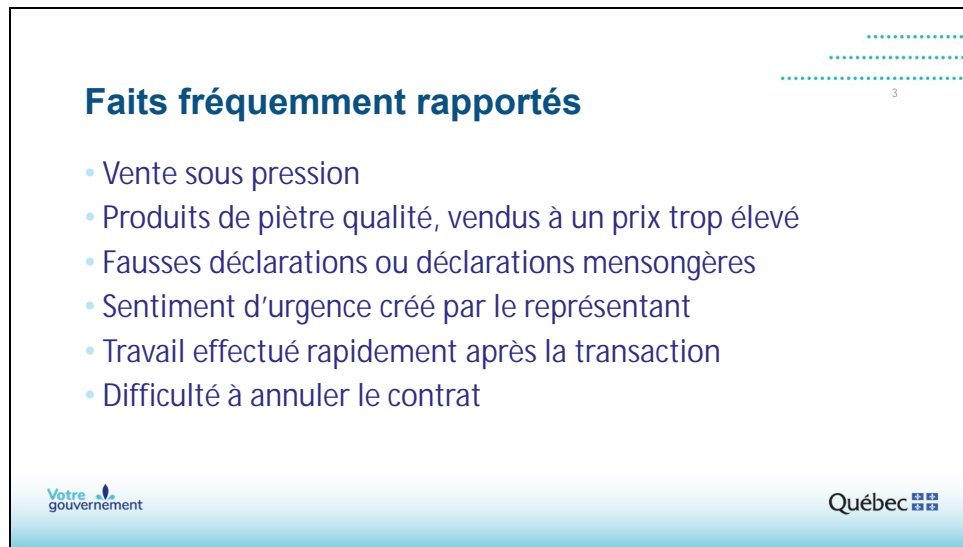
Est-ce un vendeur itinérant?

Si un vendeur sollicite un consommateur en personne pour vendre ses produits ou ses services ailleurs qu'à l'endroit où son commerce principal est établi, il s'agit d'un vendeur itinérant.

Cet endroit peut être :

- le domicile du consommateur. Le vendeur peut, entre autres :
 - faire du porte-à-porte. Il se présente alors chez le consommateur de sa propre initiative, sans que ce dernier lui ait demandé de venir à la maison;
 - lui téléphoner ou lui écrire pour lui offrir d'acheter un bien ou d'obtenir un service, puis se présenter à son domicile;
- un kiosque temporaire situé, par exemple, dans la rue ou dans un centre commercial.

Diapositive 3



3

Faits fréquemment rapportés

- Vente sous pression
- Produits de piètre qualité, vendus à un prix trop élevé
- Fausses déclarations ou déclarations mensongères
- Sentiment d'urgence créé par le représentant
- Travail effectué rapidement après la transaction
- Difficulté à annuler le contrat

Votre gouvernement

Québec

Pourquoi faut-il redoubler de vigilance face à un vendeur itinérant?

Voici quelques faits fréquemment rapportés par des consommateurs :

- Vente sous pression : insistance du représentant et difficulté à lui dire non
- Produits de piètre qualité, vendus à un prix trop élevé : sous-estimation de la part du consommateur de l'incidence du contrat sur sa situation financière et sur son engagement
- Fausses déclarations ou déclarations mensongères : par exemple, le représentant dit être mandaté par le gouvernement ou la municipalité
- Sentiment d'urgence créé par le représentant : par exemple, travaux à effectuer tout de suite ou aggravation de l'état d'un bien
- Travail effectué rapidement après la transaction
- Difficulté à annuler le contrat

Diapositive 4

Écoutez bien cet appel d'une consommatrice qui communique avec l'Office de la protection du consommateur.

Quels indices démontrent que la consommatrice ne récupérera probablement jamais son argent?

Votre gouvernement

Québec

Voici un exemple de situation rapportée par une consommatrice qui pense s'être fait avoir par un vendeur itinérant. Portez bien attention aux indices qui démontrent que la consommatrice ne récupérera probablement jamais son argent.

(Si la version audio n'est pas disponible, la transcription de l'appel peut être lue à la diapositive suivante.)

Quels indices démontrent que la consommatrice ne récupérera probablement jamais son argent?

Réponses possibles des participants :

- Le travail est mal fait.
- Aucun contrat n'a été signé.
- La consommatrice a payé en argent comptant.
- Le commerçant est injoignable.
- Il n'a laissé qu'un numéro de téléphone comme coordonnées (il n'a pas de bureau).
- Il a fourni un nom très commun (Alain Tremblay).
- Il a mis de la pression (s'il était revenu le lendemain, c'était le double du prix).

Diapositive 5

Transcription de l'appel

Office : Office de la protection du consommateur, bonjour! Comment puis-je vous aider?

Consommatrice : Oui, bonjour, j'ai fait refaire mon entrée d'auto en asphalte dernièrement, puis là je pense que je me suis fait avoir. Il y a un monsieur qui passait par les portes, puis il m'a fait un bon prix parce qu'il était dans notre quartier pour refaire l'entrée d'une maison dans notre rue. Puis, comme il ne voulait pas perdre le reste d'asphalte qu'il y avait dans son camion, ben, il nous l'a offert là, aux voisins qui étaient autour pis qui pouvaient être intéressés.

Office : Qu'est-ce qui vous fait penser que vous vous êtes fait avoir, Madame?

Consommatrice : C'est que le travail est mal fait. L'asphalte a déjà commencé à craquer, puis les pissenlits ont commencé à pousser. C'est vraiment pas beau!

Office : Avez-vous pris en note le nom du commerçant?

Consommatrice : Non, je l'ai pas pris en note. Il me semble qu'il s'appelait Alain Tremblay. Là j'essaie d'appeler au numéro de cellulaire qu'il y avait sur son camion, puis ça répond jamais. Ça sonne mais il n'y a pas de réponse.

Office : Avez-vous un contrat, une entente, une adresse?



Consommatrice : Non, j'ai pas de contrat. Ce qu'il m'a dit, il dit : « Moi, j'ai pas de contrat. Quand je donne la main, quand je fais une poignée de main, c'est ça mon contrat. »

Office : Avez-vous déjà payé pour les travaux?

Consommatrice : Oui, j'ai payé comptant. Le prix était trop bon. Il m'a dit qu'à ce prix-là, fallait que je le paie comptant. C'était vraiment seulement pour vider son camion. Dans le fond, c'était comme une faveur qu'il me faisait. S'il était revenu le lendemain pour une entrée comme la mienne, ça m'aurait coûté le double du prix.

Office : C'est pour ça que vous avez décidé de faire affaire avec lui?

Consommatrice : Ben oui...

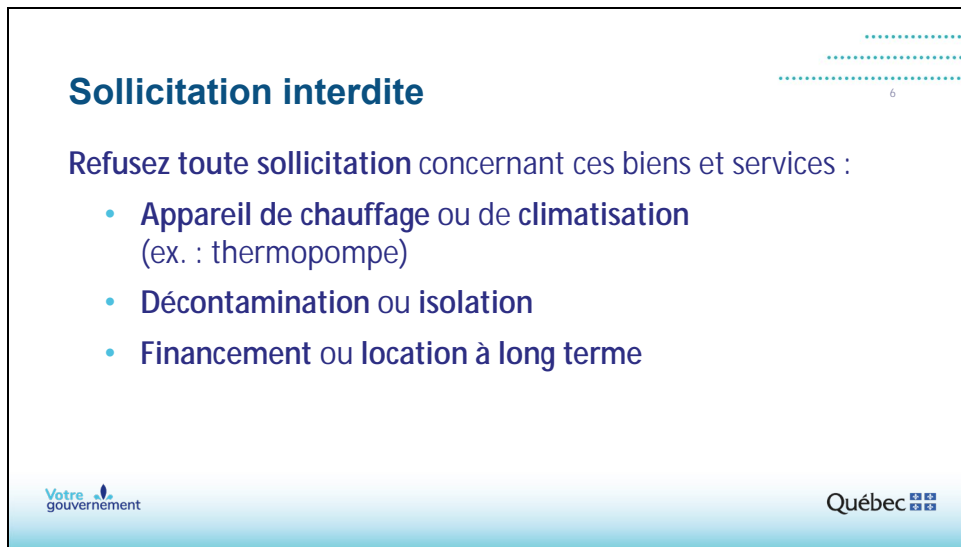
Si la version audio n'est pas disponible, la transcription de l'appel peut être lue.

Quels indices démontrent que la consommatrice ne récupérera probablement jamais son argent?

Réponses possibles des participants :

- Le travail est mal fait.
- Aucun contrat n'a été signé.
- La consommatrice a payé en argent comptant.
- Le commerçant est injoignable.
- Il n'a laissé qu'un numéro de téléphone comme coordonnées (il n'a pas de bureau).
- Il a fourni un nom très commun (Alain Tremblay).
- Il a mis de la pression (s'il était revenu le lendemain, c'était le double du prix).

Diapositive 6



Sollicitation interdite

Refusez toute sollicitation concernant ces biens et services :

- **Appareil de chauffage** ou de climatisation
(ex. : thermopompe)
- **Décontamination** ou isolation
- **Financement** ou location à long terme

Votre gouvernement Québec

En novembre 2024, la loi a été resserrée afin de protéger davantage les consommateurs contre certaines problématiques préoccupantes dans le domaine de la vente itinérante. À moins de se prévaloir d'une exception, il est interdit à un vendeur itinérant de conclure, ou de participer à la conclusion (offrir de conclure, aider ou inciter à conclure ou solliciter en vue de conclure), même de façon accessoire, des contrats concernant :

- un appareil de chauffage ou de climatisation (ex. : climatiseur, thermopompe, fournaise, système de géothermie, etc.);
- un service de décontamination;
- un service d'isolation.

Cela inclut tout contrat ayant un lien avec l'un de ces biens ou services, par exemple un contrat d'entretien ou de garantie.

Il est aussi interdit à un vendeur itinérant, sauf exceptions, de conclure ou de participer à la conclusion d'un contrat de crédit ou de location à long terme.

Si un contrat est tout de même conclu malgré l'interdiction, le consommateur dispose d'un an, après le jour où il est signé par les 2 parties, pour le résoudre.

Exceptions possibles



L'interdiction ne vise pas :

- les entreprises de télécommunications (pour la location d'un modem, par exemple);
- les banques ou les coopératives de services financiers (pour du crédit).

Diapositive 7

Méfiez-vous si le vendeur...

- prétend être **mandaté par un organisme public** ou vous fait miroiter des **subventions**, par exemple pour l'achat de panneaux solaires.
 - ☐ C'est à vous de vérifier si vous êtes admissible à des subventions;
- vous **fait craindre** pour votre **santé** ou votre **sécurité** (ex.: il met en doute la solidité de votre maison ou la qualité de l'eau ou de l'air).
 - ☐ Vous devriez obtenir une contre-expertise ou trouver vous-même un commerçant de confiance.

Autres raisons de vous méfier :

- Il vous presse de signer un contrat sur-le-champ ou d'effectuer les travaux rapidement.
- Il refuse de vous laisser des documents.
- Il n'a pas de bonnes références (ex. : sur le Web).
- Il fournit des coordonnées incomplètes.
- Il n'a pas les permis ou les licences requises, dont le permis de l'Office de la protection du consommateur.



Avant de signer quoi que ce soit, vous devriez toujours :

- demander une copie des documents relatifs au contrat pour pouvoir évaluer la valeur de l'offre à tête reposée;
- prendre le temps de réfléchir à l'offre qui vous est faite, en fonction de votre besoin réel et de votre budget;
- magasiner auprès d'au moins 2 autres fournisseurs.

Diapositive 8

Droit d'annulation

- Vous avez le droit d'annuler **sans frais ni pénalité** un contrat conclu avec un vendeur itinérant pendant les **10 jours** suivant celui où vous avez reçu un exemplaire du contrat.
- **Aucun paiement** ne peut être exigé dans ces 10 jours, sauf exception.
- D'ailleurs, le vendeur a l'**obligation de joindre** au contrat les documents suivants :
 - ü un énoncé des droits de résolution du consommateur;
 - ü un formulaire de résolution.

Exceptions


Dans certains cas, le commerçant peut commencer les travaux ou installer un bien avant la fin du délai de 10 jours.


C'est le cas, notamment, s'il est question d'un contrat de service de radiodiffusion ou de télécommunications et qu'il s'agit d'installer un bien en vertu de ce contrat. Le commerçant pourrait, par exemple, installer un modem avant la fin des 10 jours.

Un commerçant pourrait également effectuer la réparation urgente d'une porte, d'une fenêtre ou d'une couverture d'un bâtiment, si le contrat porte uniquement sur ces travaux et qu'il a été conclu chez vous à votre demande explicite.



Diapositive 9

Faites affaire avec un titulaire d'un permis de l'Office⁹

 Consultez l'outil *Se renseigner sur un commerçant* :
opc.gouv.qc.ca/se-renseigner



Attention! Le permis n'atteste pas l'honnêteté du vendeur,
ni la qualité de ses produits ou de ses services.

Un vendeur itinérant doit être titulaire d'un **permis** délivré par l'Office de la protection du consommateur :

- Le permis de commerçant itinérant est obligatoire dès que le montant de la vente est de plus de 100 \$.
- Pour obtenir son permis, le commerçant itinérant doit fournir un cautionnement à l'Office. Il s'agit d'une somme d'argent qui peut être utilisée pour dédommager le consommateur si le commerçant ne respecte pas ses obligations.
 - Exemple de dédommagement : l'entreprise du commerçant ferme avant que le bien ou le service payé soit fourni au consommateur. L'Office pourrait utiliser le cautionnement pour l'indemniser.

D'autres licences ou permis pourraient être requis (ex. : licence de la Régie du bâtiment du Québec, permis de la municipalité, etc.).

L'outil *Se renseigner sur un commerçant* permet également de vérifier si l'Office est intervenu auprès du commerçant ou si celui-ci a reçu des mises en demeure de consommateurs.

Diapositive 10

Question ou plainte?



10

Communiquez avec l'Office de la protection du consommateur

Montréal	514 253-6556
Québec	418 643-1484
Saguenay	
Trois-Rivières	
Gatineau	
Saint-Jérôme	
Sherbrooke	1 888 OPC-ALLO
Rouyn-Noranda	ou (1 888 672-2556)
Gaspé	
Rimouski	
Sept-Îles	
Ailleurs au Québec et au Canada	

Votre gouvernement

Québec

Pour toute question ou plainte relative à la vente itinérante, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur.

L'Office pourra vous outiller sur vos droits et recours.

Vous pouvez aussi joindre l'Office en remplissant un formulaire électronique ou en vous présentant à l'un de ses 11 bureaux régionaux situés à travers le Québec.

Pour connaître l'adresse et l'horaire d'un bureau en particulier, visitez la section « Nous joindre » du site Web de l'Office (www.opc.gouv.qc.ca/contact). Vous trouverez également à cet endroit le formulaire pour joindre l'Office par voie électronique.

Diapositive 11

The slide features a light blue gradient background. In the top right corner, there are three horizontal dotted lines and the number '11'. In the center, there is a blue hand cursor icon pointing towards the URL 'Québec.ca/vente-itinerante'. Below the URL is a square QR code. Underneath the QR code, the word 'MERCI!' is written in blue capital letters. In the bottom left corner, the logo for 'Votre gouvernement' is displayed, and in the bottom right corner, the 'Québec' logo is shown.

En conclusion, évitez de vous faire avoir et prenez garde aux situations suspectes. La page Web détaille les nombreux indices qui devraient éveiller des soupçons en présence d'un vendeur itinérant.

Merci de votre attention!