

Du commerce itinérant d'appareils de chauffage et de climatisation

L'Office de la protection du consommateur reçoit chaque année des centaines de plaintes de consommateurs à la suite d'un achat par vente itinérante d'appareils de chauffage ou de climatisation. Les plaintes ont trait principalement aux promesses d'économie de chauffage non tenues, à la mauvaise installation de l'appareil acheté et au service après-vente déficient.

L'installation et l'entretien de tels équipements ne doivent pas être confiés au premier commerçant qui vous sollicite ou qui offre ses services à tout venant. L'Office vous recommande fortement d'être prudent avant de vous engager dans un tel projet, de faire les vérifications et calculs nécessaires, et surtout, d'exiger un écrit avant d'acheter quoi que ce soit.

L'achat d'un nouveau système de chauffage ou de climatisation

Les consommateurs qui possèdent des systèmes de chauffage traditionnels sont fréquemment l'objet de sollicitations intensives de la part d'entreprises ou de commerçants itinérants de nouveaux appareils de chauffage et de climatisation. Leur principal argument de vente : des économies annuelles de chauffage mirobolantes, souvent trop belles pour être vraies. Méfiez-vous !

Des économies à certaines conditions

Les thermopompes*

Une thermopompe peut servir à chauffer et à climatiser une maison. Cet appareil ne produit toutefois pas de chaleur : il aspire une partie de la chaleur contenue dans l'air extérieur pour le transférer à l'intérieur de la maison.

Au Québec, la thermopompe doit être jumelée à une installation de chauffage au mazout, au gaz ou à l'électricité. Car si, en principe, elle peut combler la totalité des besoins de chauffage d'une résidence, une thermopompe cesse de fonctionner efficacement à une température extérieure inférieure à - 10 °C. Plus il fait froid, moins la thermopompe est efficace et plus le système de chauffage central doit prendre le relais. Le Québec n'est donc pas l'endroit le plus propice à l'installation d'une thermopompe. Les grands froids qui sévissent dans plusieurs régions de la province rendent le produit économiquement moins intéressant.

Parmi les catégories de thermopompes, la plus répandue est actuellement la thermopompe à air, qui est installée dans les maisons possédant un système de chauffage à air chaud. Les frais d'installation d'une thermopompe à air dépendent du type d'appareil choisi et du système de chauffage en place dans la maison. Coût : entre 10 000 \$ et 18 000 \$, excluant les coûts de financement.

Il est vrai que, dans certains cas, une thermopompe peut faire économiser des coûts de chauffage. Cependant, l'importance des économies réalisées avec l'installation d'une thermopompe dépend largement de la situation géographique de votre résidence. L'isolation de la maison influe aussi directement sur l'efficacité de la thermopompe. Enfin, la qualité de son installation est un facteur déterminant qui influence son rendement énergétique.

La thermopompe consomme moins de combustible que les systèmes de chauffage traditionnels, mais elle coûte beaucoup plus cher à l'achat, imposant au consommateur une période d'amortissement de son investissement plus longue. Si vous devez emprunter pour acheter une thermopompe, il faut considérer le coût et la durée du financement ainsi que la durée de vie de l'appareil, qui est de 10 à 15 ans.

Pour vérifier si vous faites vraiment une bonne affaire, vous devez calculer les économies de combustible réalisées, tout en tenant compte du prix d'achat de la thermopompe, incluant le coût du financement, et des autres facteurs comme le climat local, le rendement du système de chauffage actuel, le prix du combustible et de l'électricité, ainsi que la puissance et le coefficient de performance de la thermopompe choisie.

Les fournaies au glycol

Ce type de fournaise utilise le glycol (liquide s'apparentant à l'antigel) pour transférer la chaleur produite par les éléments électriques vers l'air alimenté par le système de ventilation. Son principe de fonctionnement est le suivant : des éléments électriques chauffent le glycol qui circule dans la boucle de la fournaise à l'aide de la pompe à glycol. Par la suite, la chaleur du glycol est diffusée à l'extérieur de la fournaise au moyen d'un ventilateur. L'air est alors diffusé vers les pièces jusqu'à ce que la température atteigne le niveau désiré.

Ce système peut être muni de composants additionnels, comme une thermopompe ou un système d'alimentation en air extérieur relié à un humidistat (contrôleur d'humidité). Bien qu'installée sur le même circuit de ventilation, la thermopompe est un élément distinct du système au glycol. Coût : entre 8 000 \$ et 10 000 \$ (installation : 2 000 \$), excluant les coûts de financement.

La géothermie*

La géothermie fait appel à une autre catégorie de thermopompe, qui fonctionne selon deux types de systèmes, soit le système eau-air et le système eau-eau. La géothermie consiste à extraire la chaleur provenant du sol ou d'une source d'eau souterraine et à la transférer vers une thermopompe située dans la maison. Le transport de cette énergie jusqu'à la maison est assuré par un réseau de tuyauterie souterrain, appelé boucle. Bien que la température du sol soit constante (environ 10 °C), elle n'est pas suffisante pour chauffer une résidence. Au Québec, le système à air pulsé est le système de distribution utilisé le plus fréquemment pour diffuser la chaleur provenant du sol. Coût : de 25 000 \$ à 30 000 \$, excluant les coûts de financement.

Le choix de l'entrepreneur

Avant de répondre aux sollicitations d'un commerçant itinérant d'appareils de chauffage et de climatisation, faites vous-même votre magasinage auprès de détaillants sérieux et réputés en comparant les prix, les caractéristiques des appareils, la garantie offerte, les promesses d'économie, etc.

Un entrepreneur fiable et qualifié

Il est primordial de recourir aux services d'un entrepreneur sérieux et expérimenté qui est en mesure de bien calculer la charge de chauffage et de refroidissement de la maison et d'installer adéquatement l'appareil qui convient le mieux à votre résidence. N'hésitez pas à poser des questions au commerçant ou à son représentant. S'il connaît bien son produit, il saura vous fournir des explications claires. D'ailleurs, un bon entrepreneur a suivi une formation appropriée et il est généralement concessionnaire autorisé des appareils et pièces qu'il offre aux consommateurs.

De plus, assurez-vous que l'entrepreneur est qualifié. Demandez-lui le numéro de sa licence, laquelle est délivrée par la Régie du bâtiment du Québec. Vous pouvez également communiquer avec cet organisme afin de vérifier si cette licence est en vigueur. Enfin, demandez à l'entrepreneur le numéro de son permis de commerçant itinérant, délivré par l'Office de la protection du consommateur.

Renseignez-vous sur un commerçant

Vous pouvez aussi savoir si des plaintes ont déjà été formulées à l'endroit du commerçant avec qui vous désirez faire affaire en consultant la section *Renseignez-vous sur un commerçant*, un service accessible en tout temps sur le site Web de l'Office. Vous pourrez ainsi faire un choix éclairé.

Un dossier est créé pour chaque commerçant au sujet de qui l'Office reçoit une plainte documentée et jugée fondée ou contre qui il entreprend une action juridique, ou encore, à qui il délivre un permis. Ces plaintes sont regroupées en catégories qui font référence, entre autres, à la qualité du bien ou du service, aux problèmes liés à la garantie, à la résolution ou à la résiliation d'un contrat, ou encore aux délais de livraison. Ces informations sont conservées dans la section *Renseignez-vous sur un commerçant* pendant une période de 24 mois à partir de la date d'inscription de la plainte.

Le contrat

Avant de signer un contrat

Voici les points importants à clarifier avec le commerçant avant de signer un contrat d'achat et d'installation d'un appareil de chauffage ou de climatisation.

- Ne vous laissez pas éblouir par de belles promesses faites dans le cadre de promotions spéciales. Vous devez baser votre choix sur l'essentiel, soit les caractéristiques de l'appareil choisi, telles qu'elles sont décrites dans le dépliant du fabricant, et vos besoins en chauffage.
- Avant d'acheter une thermopompe, assurez-vous de sa conformité avec les normes de rendement établies, par exemple celles de l'Association canadienne de normalisation (ACNOR). Informez-vous sur le niveau de bruit de l'appareil que vous désirez acheter, car plusieurs thermopompes sont bruyantes. Consultez votre municipalité afin de vous assurer de respecter les règles et les normes à cet égard. De plus, comparez le contenu et les coûts du contrat d'entretien de l'équipement proposé par votre entrepreneur avec ceux d'autres entrepreneurs offrant le même service.
- Vérifiez attentivement le contenu des garanties offertes (durée, étendue de la couverture), car elles varient d'un fabricant à l'autre.
- Assurez-vous que l'entrepreneur vous offre une garantie ferme quant à la qualité des travaux d'installation de l'appareil choisi, en l'inscrivant dans votre contrat.
- Faites inscrire dans le contrat la diminution précise de consommation d'énergie garantie par votre entrepreneur. S'il refuse ou se montre réticent, méfiez-vous !
- Vérifiez la qualité du service après-vente en demandant des références relativement aux travaux déjà effectués et, au besoin, communiquez avec des clients de l'entrepreneur.

Certains commerçants offrent des garanties supplémentaires dans ce domaine. Si vous achetez une telle garantie, assurez-vous qu'une compagnie d'assurances établie se porte garante de l'exécution du contrat de garanties supplémentaires offert par le commerçant, car c'est la seule protection dont vous pourrez disposer en cas de déconfiture de l'entreprise. Dans ce cas, vous trouverez le nom de la compagnie dans le contrat.

Un contrat conforme

Tous les commerçants itinérants, titulaires d'un permis délivré par l'Office, doivent vous faire signer un contrat écrit conforme à la *Loi sur la protection du consommateur*.

Ce contrat doit contenir les renseignements suivants :

- le numéro de permis du commerçant itinérant ;
- les coordonnées des deux parties (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique et numéro de télécopieur de chacun des établissements du commerçant situés au Québec et coordonnées personnelles complètes du représentant du commerçant qui signe le contrat) ;
- la date du contrat et l'adresse où il est signé ;
- la description de l'objet du contrat ;
- le prix de chaque bien ou service ;
- le total des sommes que vous devez déboursier ;
- les modalités de paiement ;
- les précisions sur le droit qui vous est accordé de résoudre (annuler) le contrat et toutes autres mentions prescrites par la loi.

À ce contrat, devront être joints l'*Énoncé des droits de résolution du consommateur* et un formulaire de résolution du contrat, conformes à ce que prévoit la loi.

Le représentant de l'entreprise doit signer le contrat en premier afin que vous puissiez prendre connaissance de toutes les dispositions du contrat avant d'y apposer votre signature. Un double du contrat doit être signé par les deux parties, à l'endroit indiqué.

Un contrat annulable

Tout contrat conclu entre un commerçant itinérant et un consommateur peut être résolu (annulé) sans frais ni motif dans un délai de 10 jours.

Ce délai peut être porté à un an à compter de la date de la formation du contrat dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- le commerçant n'est pas titulaire du permis exigé par la loi lors de la formation du contrat ;
- le cautionnement fourni par le commerçant n'était pas valide ou pas conforme à celui exigé par la loi lors de la formation du contrat ;
- le contrat ne respectait pas l'une des règles de formation ou ne comportait pas l'un des renseignements prévus par la loi, dont ceux énumérés précédemment ;
- l'*Énoncé des droits de résolution du consommateur* et un formulaire de résolution conformes au modèle prévu par la loi n'avaient pas été annexés au contrat lors de sa formation ;
- le commerçant n'a pas livré le bien ou n'a pas fourni le service dans un délai de 30 jours suivant la date indiquée au contrat ou une date ultérieure convenue avec le consommateur pour la livraison du bien ou la prestation du service, sauf lorsque le consommateur a accepté hors délai cette livraison ou cette prestation.

Les délais de résolution du contrat incluent les samedis, les dimanches et les jours fériés, sauf si une de ces journées coïncide avec le dernier jour inscrit au contrat. L'échéance sera alors reportée au jour ouvrable suivant.

Des modalités d'annulation très précises

Pour résoudre (annuler) un contrat signé avec un commerçant itinérant, vous pouvez utiliser le formulaire de résolution joint au contrat et le retourner au commerçant après l'avoir rempli. Tout autre avis écrit peut aussi être valable. La remise du bien au commerçant permet aussi d'annuler le contrat, à la condition, évidemment, que le délai de 10 jours ou de un an, selon le cas, ne soit pas écoulé. La résolution du contrat prend effet le jour où vous expédiez cet avis au commerçant.

Par la suite, un délai de 15 jours vous est accordé ainsi qu'au commerçant, afin que chacun remette à l'autre ce qu'il a reçu (bien ou montant d'argent). Si des frais, par exemple de livraison, surviennent alors, il appartient au commerçant de les acquitter. Par contre, si le matériel a été endommagé par votre faute, il vous sera impossible de résoudre le contrat.

Tant que ce délai de 10 jours n'est pas expiré, il est formellement interdit au commerçant d'exiger ni même d'accepter un paiement partiel ou total de votre part, à moins que le bien ne vous ait été livré. Si c'est le cas, le commerçant doit déposer l'argent perçu dans un compte en fidéicomis pour toute la durée du délai de résolution applicable, ou jusqu'à la résolution du contrat, sauf s'il a demandé et obtenu une exemption de cette obligation de l'Office de la protection du consommateur.

L'Office constate que certaines entreprises de commerce itinérant d'appareils de chauffage et de climatisation installent ces appareils avant l'expiration du délai prévu par la *Loi sur la protection du consommateur*. Pourquoi cet empressement ? Parce que leurs clients seront alors moins enclins à annuler leur contrat.

Pourtant, ces commerçants devraient savoir que le fait d'installer de tels appareils ne vous enlève pas le droit d'annuler votre contrat à l'intérieur du délai prescrit par la loi. Ils prennent donc des risques énormes en agissant aussi rapidement, car si vous changez d'avis dans les délais accordés par la loi, l'entreprise devra assumer les conséquences de son empressement, soit désinstaller l'appareil en question, réinstaller votre ancien système de chauffage ou de climatisation et remettre les lieux dans leur état initial.

Soulignons qu'un commerçant ne peut jamais vous imposer de pénalités ni vous obliger à renoncer au délai de résolution de votre contrat.

Vos recours en cas de problèmes

Si vous n'êtes pas satisfait des services rendus par l'entrepreneur qui a fait l'installation de l'appareil acheté, tentez d'abord de régler votre différend avec lui. Vous pouvez aussi communiquer avec la corporation professionnelle dont il est membre ou avec la Régie du bâtiment du Québec pour les informer de la situation.

Si vos tentatives sont infructueuses, communiquez avec un agent de protection du consommateur pour déposer officiellement une plainte contre le commerçant à l'Office de la protection du consommateur. Après avoir pris connaissance de votre situation, un agent de protection du consommateur pourra entreprendre diverses démarches auprès du commerçant avec lequel vous avez fait affaire ainsi qu'avec l'institution financière qui a financé votre achat par l'intermédiaire du commerçant, dans le but de trouver une solution à votre problème et un règlement à l'amiable du litige. L'agent de protection du consommateur vous informera aussi des différents recours que vous pouvez exercer selon votre situation.

Les recours contre un commerçant itinérant

Aviser votre institution financière ou société prêteuse

Si vous vous êtes déjà prévalu du droit de résolution de votre contrat prévu par la loi, vous devez en aviser formellement et par courrier recommandé l'institution financière ou la société prêteuse concernée, si cela n'est pas déjà fait. En effet, selon l'article 62 de la *Loi sur la protection du consommateur*, le contrat est résolu de plein droit à compter de la remise du bien ou de l'envoi du formulaire de résolution ou de l'avis. L'article 62 précise d'ailleurs ce qui suit au sujet du contrat de crédit :

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.

De plus, selon l'article 63 de la loi, les parties doivent se restituer (remettre) ce qu'elles ont reçu l'une de l'autre dans les 15 jours qui suivent la résolution. Si le commerçant itinérant ne peut vous restituer le bien reçu en paiement, en échange ou en acompte, il doit vous remettre le plus élevé de la valeur du bien ou de son prix indiqué au contrat. Le commerçant itinérant doit aussi assumer les frais de restitution.

Consulter un avocat

Si le commerçant ou l'institution financière ou la société prêteuse refusent de reconnaître la résolution du contrat et, donc, de restituer le bien tel que le prévoit la loi, consultez un avocat. Ce dernier pourra évaluer la possibilité de vous adresser à la Cour du Québec pour demander au tribunal de constater la résolution de plein droit de votre contrat, puisque selon la loi, l'achat et le financement forment un tout, et de vous accorder le remboursement de tous les montants que vous avez déjà versés. Vous pourrez également réclamer la remise en état de votre domicile.

Dans ce contexte, afin d'être conseillé ou accompagné dans vos démarches auprès de l'institution financière ou de la société prêteuse et du commerçant, vous pouvez vous adresser au Barreau du Québec. Cet ordre professionnel des avocats et avocates du Québec offre un service de référence par région et par domaine de droit où il vous sera possible d'obtenir, si nécessaire, les coordonnées d'avocats spécialisés dans le droit de la consommation.

La consultation d'un avocat peut être encore plus pertinente si vous désirez intenter des recours sur une base individuelle. En cas de recours collectif contre un commerçant, votre avocat pourra vous informer des démarches qui doivent être faites lorsque l'on veut s'exclure d'un groupe des personnes visées par un recours collectif et entreprendre des recours individuels. Par ailleurs, vous pouvez vous informer au sujet de tout recours collectif et de son incidence sur votre situation en communiquant avec le Fonds d'aide au recours collectif.

Le recours au cautionnement du commerçant

Comme cela est indiqué précédemment, les entreprises de commerce itinérant d'appareils de chauffage et de climatisation doivent fournir un cautionnement pour obtenir un permis de commerçant itinérant délivré par l'Office de la protection du consommateur. Ce cautionnement est exigé notamment pour l'indemnisation de tout consommateur porteur d'un jugement prononcé contre le commerçant ou son représentant en regard des obligations nées des contrats conclus dans le cadre des opérations requérant ce cautionnement.

Cependant, il peut arriver, que compte tenu du montant relativement peu élevé du cautionnement fourni par le commerçant en regard de la valeur des contrats qu'il a conclus, ce cautionnement soit insuffisant pour régler l'ensemble des réclamations des consommateurs lésés par le même commerçant.

Les recours contre l'institution financière ou la société prêteuse, selon le mode de financement

Plusieurs modes de financement sont possibles, mais ceux qui sont le plus fréquemment offerts sont les suivants, et ces contrats sont également soumis à la *Loi sur la protection du consommateur*.

Le contrat de crédit variable

Ce type de contrat comprend notamment les contrats conclus pour l'utilisation d'une carte de crédit, d'un compte de crédit, d'un compte budgétaire, d'un crédit rotatif, d'une marge de crédit, d'une ouverture de crédit. Il désigne le contrat par lequel un crédit est consenti d'avance par un commerçant à un consommateur qui peut s'en prévaloir de temps à autre, en tout ou en partie, selon les modalités du contrat.

Le contrat de prêt d'argent

Ce type de contrat désigne ce qui est appelé communément prêt personnel. Selon la loi, le consommateur qui a utilisé le capital net d'un contrat de prêt d'argent pour payer en tout ou en partie l'achat ou le louage d'un bien, ou la prestation d'un service, peut, si le prêteur d'argent et le commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service collaborent régulièrement pour l'octroi de prêts d'argent à des consommateurs, opposer au prêteur les moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur ou locateur.

La vente à tempérament

La vente à tempérament est un contrat assorti d'un crédit par lequel le commerçant qui vend un bien à un consommateur se réserve la propriété du bien jusqu'à l'exécution, par le consommateur, de son obligation, en tout ou en partie.

La *Loi sur la protection du consommateur* impose des règles spécifiques de formation pour ces contrats de crédit. Selon le mode de financement de votre achat, des recours peuvent être possibles contre votre institution financière ou société prêteuse. À l'aide de vos documents, le personnel de l'Office pourra vous aider à déterminer plus précisément vos droits et obligations.

Faites valoir vos droits

Pour mieux connaître vos droits de consommateurs ou formuler une plainte contre un commerçant, communiquez avec l'Office de la protection du consommateur. Pour joindre un agent de protection du consommateur, composez l'un des numéros suivants si c'est pour vous un appel local :

Montréal	514 253-6556
Québec	418 643-1484
Trois-Rivières	819 371-6400
Saguenay	418 695-8427
Gatineau	819 772-3016
Sherbrooke	819 820-3694
Saint-Jérôme	450 569-7585

Sinon, composez le numéro sans frais 1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556). Vous pouvez aussi consulter son site Web à l'adresse www.opc.gouv.qc.ca.

Des références utiles

Agence de l'efficacité énergétique
www.aee.gouv.qc.ca

Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec : 1 800 465-2668
www.cmmtq.org

Corporation des maîtres électriciens du Québec : 1 800 361-9061
www.cmeq.org

Régie du bâtiment du Québec : 1 800 361-0761
www.rbq.gouv.qc.ca

Barreau du Québec : 1 866 954-3528
referenceap@barreau.qc.ca

Information sur les recours collectifs en cours :

Fonds d'aide au recours collectif : 514 393-2087 (virement des frais d'appels accepté)
Association des consommateurs pour la qualité dans la construction : 1 877 624-7667
acqc@consommateur.qc.ca