

Trois-Rivières, le 28 novembre 2019

9394-6440 Québec Inc. (FAS : Industria Mobili)  
3607-1300, boul René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec)  
H3G 0B7

À l'attention de Monsieur Yann Laroche

**Objet: Avis d'infraction**  
**N/Réf.: Dossier n° 3042744-1001**

Monsieur,

Selon les informations recueillies dans le cadre des activités de surveillance de l'Office, nous avons constaté que certaines dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* (RLRQ, chapitre P-40.1) n'ont pas été respectées dans le cadre de vos activités commerciales.

En effet, dans le cadre d'une vérification relative à l'application des dispositions de cette Loi, tel que discuté avec vous lors de notre appel du 22 novembre dernier, nous avons constaté que votre entreprise agit à titre de commerçant itinérant sans être titulaire du permis obligatoire, et ce contrairement à ce que prévoit l'article **321.a)** de la *Loi sur la protection du consommateur* qui énonce ce qui suit:

**Titulaire d'un 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;

(...)

Par ailleurs, nous vous informons que lorsque votre entreprise conclue un contrat à titre de commerçant itinérant, un contrat écrit est non seulement obligatoire, mais il doit aussi comporter un certain nombre d'informations lesquelles sont énumérées à l'article **58** de ladite Loi :

## **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.**

Vous trouverez l'article du règlement, auquel fait référence l'article 58, en pièce jointe.

En conséquence, nous vous prions de porter une attention immédiate au présent avis et de corriger la situation dans les meilleurs délais.

Nous vous informons également qu'une mention du présent avis sera inscrite sur le site de l'Office à la rubrique «Se renseigner sur un commerçant» qui vise à informer le public de nos activités de surveillance, à l'adresse [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca). Cette note apparaîtra sur le site au terme d'un délai de 45 jours de la date d'envoi du présent avis et y demeurera pendant trois ans.

Nous vous prévenons en outre que si des poursuites pénales devaient être entreprises, une autre mention s'ajoutera à cette rubrique; il en serait de même du jugement qui pourrait être rendu à votre endroit.

N'hésitez pas à communiquer avec l'**agente responsable, Madame Stéphanie Cyr, au 514-253-6556 poste 6646** ou avec la soussignée pour obtenir toute information sur le contenu du présent avis ou pour nous faire part de vos commentaires sur ce dernier.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M.S.' with a period at the end.

Madame Marie Simian  
Responsable de la Direction territoriale secteur Est-du-Québec  
450-400 boul. Jean-Lesage, Québec (Québec) G1K 8W4  
1 888-672-2556, poste 2204  
Courriel : [marie.simian@opc.gouv.qc.ca](mailto:marie.simian@opc.gouv.qc.ca)

**P.j. : Les articles 23 à 33 et 55 à 65 de la LPC, les articles 7, 7.1 et 50.2 du règlement et un signet.**

## **Extraits de la Loi sur la protection du consommateur** (L.R.Q., chapitre P-40.1)

**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. Ils peuvent être rédigés dans une autre langue si telle est la volonté expresse des parties. S'ils sont rédigés en français et dans une autre langue, au cas de divergence entre les deux textes, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

### **Extraits du Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1, a. 350)**

**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.

**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 RÉOLUTION

(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.