

ENGAGEMENT VOLONTAIRE

PAR : **9121-1920 Québec inc. faisant affaires sous Groupe CC**
ci-après : «le commerçant»

ENVERS : **Le Président de l'Office de la protection du consommateur**
ci-après : «le président»

ENGAGEMENT

Disposition générale

1. Le préambule fait partie intégrante du présent engagement volontaire;

-

-

Dispositions particulières

Le commerçant itinérant s'engage à :

2. Aviser, dans les cinq jours suivant leur embauche, le président de tout changement dans la liste de ses représentants en mentionnant le nom et l'adresse personnelle de chacun de ses représentants;
3. Avoir, au plus tard le 1^{er} novembre 2007, formé ses représentants notamment sur le contenu du présent engagement volontaire et l'obligation de le respecter, et former tout nouveau représentant dans les sept jours suivant son embauche;
4. Exiger de ses sollicitateurs et représentants de s'identifier et d'identifier le nom du commerçant pour lequel il travaille lors d'un contact téléphonique ou d'une rencontre avec le consommateur;
5. Ne pas, par quelque moyen que ce soit, prétexter un motif autre que celui de la vente d'un bien pour obtenir la permission du consommateur de se présenter à son domicile ou à sa résidence, notamment prétendre effectuer une étude sur l'efficacité énergétique des maisons du quartier du consommateur;
6. Ne pas prétendre faussement, par quelque moyen que ce soit, être agréé, recommandé, parrainé, approuvé par un tiers ou affilié ou associé à ce dernier et ne pas prétendre faussement qu'un tiers recommande, approuve, agréé ou parraine un bien ou un service qu'il vend;

7. Obtenir une autorisation préalable expresse du consommateur au moins 24 heures avant de se présenter au domicile ou à la résidence de ce consommateur;
8. Effectuer la visite au domicile ou à la résidence du consommateur entre 9h00 et 20h00 et que celle-ci soit d'une durée raisonnable compte tenu des circonstances propres à chaque cas, ne dépassant pas toutefois une durée maximale de 2 heures par visite;
9. Quitter immédiatement le domicile ou la résidence du consommateur lorsqu'il est requis de le faire, soit directement ou indirectement, ou dès que le consommateur manifeste son intention de ne pas conclure le contrat;
10. Ne pas faire et s'assurer qu'en tout temps ses solliciteurs et représentants ne font aucune représentation fausse ou trompeuse, écrite ou verbale, à des consommateurs concernant notamment : les subventions ou les rabais offerts lors de l'installation de l'équipement faisant l'objet du contrat ; les caractéristiques de rendement et de capacité des appareils ; les économies liées à la consommation de mazout, d'électricité ou autre ; les types de financement et des taux d'intérêt offerts aux consommateurs ; les économies réalisées équivalent aux montants des versements mensuels du financement pour l'achat d'un bien;
11. Ne faire des représentations à un consommateur sur les économies liées à la consommation de mazout, d'électricité ou autre pouvant être réalisées, à la suite de l'installation de l'appareil de chauffage ou de climatisation, que si et seulement si le commerçant possède des données scientifiques probantes permettant de démontrer la véracité de ses représentations à ce sujet et est en mesure d'établir correctement la charge de chauffage et de refroidissement que requiert la maison, et fournir, sur demande, à un représentant de l'Office tout document à cet égard;
12. Dans le cas où les conditions énumérées au paragraphe précédent sont satisfaites et que ses représentants font des représentations à ce sujet, s'assurer, que ses représentants inscrivent clairement et lisiblement sur le contrat les diminutions d'énergie garanties;
13. Informer adéquatement, le cas échéant, le consommateur sur l'ensemble des conditions reliées au financement du bien par un tiers, notamment sur le fait que le contrat de vente ne lie pas le consommateur tant que le véritable contrat de crédit n'est pas valablement conclu avec ce tiers;
14. Utiliser en tout temps un contrat conforme à la LPC et au règlement;
15. Remettre l'Énoncé des droits de résolution du consommateur et un formulaire de résolution conformes au modèle de l'annexe 1 de la LPC au moment de la formation du contrat;
16. Ne pas installer le bien acquis par le consommateur avant l'expiration du délai de résolution du contrat de 10 jours prévu à l'article 59 de la LPC;
17. S'assurer qu'en tout temps les personnes qui installent le bien pour son compte sont qualifiées et possèdent une licence valide de la Régie du bâtiment du Québec;
18. Ne pas percevoir de paiement partiel ou total du consommateur avant l'expiration du délai de résolution du contrat de 10 jours prévu à l'article 59 de la LPC;
19. Ne faire aucune pression, intimidation, insistance ou harcèlement lorsqu'un consommateur

manifeste son intention de résoudre son contrat;

20. Donner suite à tous les appels de service dans un délai approprié compte tenu de l'urgence de la situation, mais sans excéder dans tous les cas 24 heures les jours ouvrables du commerçant;
21. Avoir, au plus tard le 1^{er} novembre 2007, mis en place un service à la clientèle efficace capable de traiter rapidement les plaintes des consommateurs;
22. Avoir, au plus tard le 1^{er} novembre 2007, établi un processus de traitement des plaintes reçues par l'Office où sera notamment désignée une personne ressource pour traiter ces plaintes avec diligence et faire parvenir par écrit, au représentant de l'Office traitant le dossier, la réponse transmise au consommateur;
23. Retourner tout appel reçu d'un représentant de l'Office dans un délai maximal de 24 heures compte tenu des heures d'ouverture des bureaux de l'Office;
24. Mettre en place, au plus tard le 8 novembre 2007, une procédure de contrôle de la qualité du travail de ses représentants qui permet de vérifier le respect des dispositions de la LPC et du présent engagement volontaire et plus particulièrement que ses sollicitateurs et représentants ne font aucune représentation fausse ou trompeuse, que les informations données au client sont exactes et complètes, que l'énoncé des droits de résolution du consommateur ainsi que le formulaire de résolution du contrat ont bien été remis au consommateur et que le représentant a bien inscrit son nom, son adresse et son numéro de téléphone personnels sur le contrat;
25. Mener, sur réception d'une plainte d'un consommateur, une enquête adéquate et immédiate et prendre des sanctions appropriées contre tout sollicitateur ou représentant qui viole la LPC ou une disposition du présent engagement volontaire et en rendre compte, sur demande, à un représentant de l'Office;
26. S'assurer, s'il embauche des représentants qui font l'objet de poursuites pénales en vertu de la LPC ou ont été condamnés pour une infraction à la LPC, que ceux-ci respectent en tout point les dispositions de la LPC ainsi que le présent engagement volontaire;
27. Assister à toute rencontre où il serait convoqué par le président ou par des membres du personnel de l'Office qui lui seront désignés, notamment pour y présenter un compte rendu de l'évolution des mesures prises en vertu du présent engagement volontaire;
28. Rembourser à l'Office de la protection du consommateur les frais d'une enquête ou d'une inspection effectuée sous l'autorité du président, en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la LPC, pour vérifier le respect du présent engagement volontaire; les frais sont de 1 200 \$ par enquête ou par inspection;

Dispositions finales

29. Le président délivre un permis de commerçant itinérant au commerçant du 25 octobre 2007 au 24 octobre 2009 en vertu de l'article 335 de la LPC;

30. Le commerçant reconnaît que le président peut suspendre ou annuler le permis du commerçant avant son échéance, notamment au motif que le commerçant ne peut plus assurer, dans l'intérêt public, l'exercice honnête et compétent de ses activités commerciales;
31. Le commerçant reconnaît que le président peut publier ou diffuser le contenu du présent engagement volontaire;
32. Le commerçant reconnaît que le fait de contrevenir à une disposition du présent engagement volontaire constitue une infraction prévue au paragraphe d) de l'article 277 de la LPC;
33. Aucune disposition du présent engagement volontaire ne peut être interprétée comme limitant de quelque façon que ce soit les pouvoirs conférés au président en vertu de la LPC;