



Office  
de la protection  
du consommateur

## **PROFIL DU COMMERÇANT**

---

**POUR  
SAVOIR  
AVEC  
QUI  
ON  
FAIT  
AFFAIRE !**

Québec 

« Je dois changer les fenêtres de ma maison et j'ai communiqué avec trois rénovateurs résidentiels. J'aimerais savoir s'ils sont titulaires du permis délivré par l'OPC et s'il y a déjà eu des plaintes à leur sujet ? Si c'est le cas, de quels types de plaintes s'agit-il ? »

Répondre à ces questions, c'est ce que vise le « Profil du commerçant », un service d'information mis à la disposition des consommateurs pour les aider à faire des choix éclairés en matière de consommation. Il s'agit d'une approche inédite qui répond à des demandes exprimées à chaque année par des milliers de consommateurs québécois.

## ACCESSIBLE SUR INTERNET

Pour chaque commerçant au sujet duquel l'Office reçoit une plainte, contre lequel il entreprend une action juridique ou pour lequel il émet un permis, un profil est créé, appelé Profil du commerçant. Il s'agit donc d'une banque de données qui permet de renseigner les consommateurs sur les plaintes formulées à l'endroit de commerçants avec lesquels ils désirent transiger.

Vous pouvez donc vous renseigner en tout temps sur un commerçant avec lequel vous voulez faire affaire par téléphone, par courrier, par courriel et sur le site Internet de l'Office.

The screenshot shows the 'Profil du commerçant' section of the OPC website. At the top, there is a navigation menu with 'Présentation de l'Office', 'Programmes et services', 'Publications et information', and 'Pour nous'. Below the menu, the title 'PROFIL DU COMMERÇANT' is displayed in red. Underneath, the text 'Je me renseigne sur mon commerçant' is followed by two radio button options: 'Nom du commerçant (ou mot-clé)' (selected) and 'ET (mot-clé 2)'. There are two input fields corresponding to these options. At the bottom left, there are 'RECHERCHER' and 'AIDE' buttons with icons. The background of the form area features a microphone icon and a photo of a store interior.

Entrée de la section du Profil du commerçant dans le site Internet de l'OPC.

## QUELS TYPES DE RENSEIGNEMENTS Y TROUVE-T-ON ?

Présenté sous la forme d'un formulaire, le Profil du commerçant regroupe trois sections distinctes. La première porte sur l'identité du commerçant et contient ses nom, adresse et autres coordonnées pour le joindre. Elle comporte aussi des renseignements relatifs aux permis émis par l'Office et aux exemptions applicables, s'il y a lieu.

L'utilisation ou la reproduction de ce document à des fins commerciales ou publicitaires est formellement interdite.



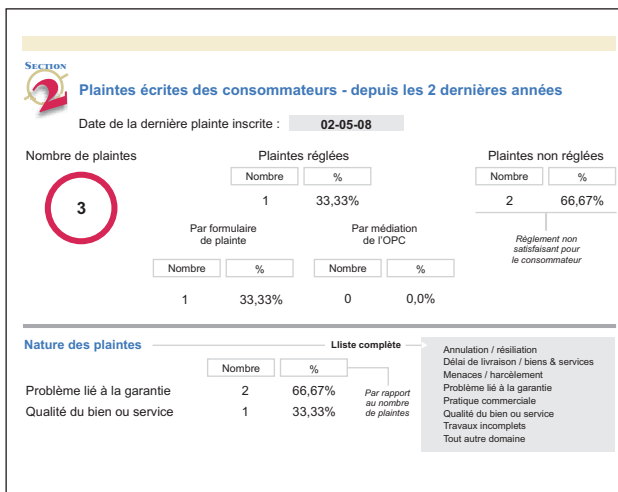
### Identité du commerçant

Profil en date du : 02-01-01

MAGASIN INC.  
3025, rue du Commerce  
Québec (Québec)  
G1G 1G1


Numéro OPC	9500001
Numéro entreprise du Québec	1234567890

La deuxième section regroupe le nombre et la nature des plaintes versées à l'égard du commerçant. Ces plaintes font référence, entre autres, à la qualité du bien ou du service, aux problèmes liés à la garantie, à l'annulation ou à la résiliation d'un contrat, ou encore aux délais de livraison. L'Office colligeant ces renseignements depuis le 1<sup>er</sup> mai 1999, il peut ainsi, grâce aux nouvelles technologies, effectuer des croisements permettant de connaître les pratiques commerciales de certains commerçants à travers le Québec. Ces informations sont conservées au Profil du commerçant pendant une période de 24 mois, à partir de la date d'inscription de la plainte. Précisons que l'absence de renseignements à cette section ne doit pas être interprétée comme une appréciation de l'Office relativement à l'honnêteté ou à la compétence du commerçant. La présence de plaintes doit aussi faire l'objet de nuances, puisque leur nombre, leur nature, le taux de règlements satisfaisants, le cas échéant, ou encore l'ampleur et le genre d'activités exercées par le commerçant sont autant d'éléments dont il faut tenir compte dans l'interprétation des renseignements divulgués.



Enfin, la dernière section concerne les actions pénales entreprises à l'égard du commerçant depuis les cinq dernières années relativement aux constats d'infraction et aux poursuites et, depuis trois ans, relativement aux avis (mises en demeure et avis pénaux) et aux engagements volontaires pris par les commerçants.

Soulignons que les renseignements fournis par l'Office sur les commerçants et la nature des plaintes versées à leur dossier ne constituent aucunement un jugement à l'endroit des commerçants, de leurs biens ou de leurs services.

SECTION							
 <b>Statistiques secteur pénal (constat : 5 ans/autres : 3 ans)</b>							
ATTENTION							
Cette section reflète les actions entreprises par l'Office de la protection du consommateur à l'égard des commerçants fautifs et ne fait aucunement référence aux démarches engagées par les consommateurs devant les tribunaux civils.							
Type d'action	Date de l'action	Article, loi/règl.	Article, loi/règl.	Article, loi/règl.	Article, loi/règl.	Article, loi/règl.	Culpabilité et amende
Constat	01-06-01	LPC-58	LPC-53				
Avis	00-05-08	LPC-58					

## BIEN S'INFORMER, C'EST PAYANT !

L'Office de la protection du consommateur vous conseille fortement de toujours vous renseigner sur les commerçants avec lesquels vous désirez transiger avant d'effectuer une transaction. Vous pourrez faire un choix plus averti et judicieux !

## BUREAUX RÉGIONAUX

### **ABITIBI-TÉMISCAMINGUE**

255, avenue Principale  
Rez-de-chaussée 05  
Rouyn-Noranda J9X 7G9

### **CAPITALE NATIONALE — CHAUDIÈRE-APPALACHES**

400, boul. Jean-Lesage  
Bureau 450  
Québec G1K 8W4

### **ESTRIE**

200, rue Belvédère Nord  
Bureau 3.02  
Sherbrooke J1H 4A9

### **LAURENTIDES — LANAUDIÈRE**

500, boul. des Laurentides  
Bureau 1503-B  
Saint-Jérôme J7Z 4M2

### **MONTRÉAL — LAVAL — MONTÉRÉGIE**

5199, rue Sherbrooke Est  
Bureau 3671, aile A  
Montréal H1T 3X2

### **SAGUENAY —**

**LAC-SAINT-JEAN**  
3950, boul. Harvey  
Bureau 2.12  
Jonquière G7X 8L6

### **BAS-SAINT-LAURENT**

337, rue Moreault  
Rimouski G5L 1P4

### **CÔTE-NORD**

436, rue Arnaud  
Bureau 1.05  
Sept-Îles G4R 3B1

### **GASPÉSIE —**

**ÎLES-DE-LA-MADELEINE**  
96, montée Sandy Beach  
Bureau 1.02  
Gaspé G4X 2W4

### **CENTRE DU QUÉBEC — MAURICIE**

100, rue Laviolette  
Rez-de-chaussée 11  
Trois-Rivières G9A 5S9

### **OUTAOUAIS**

170, rue de l'Hôtel-de-Ville  
Gatineau J8X 4C2

Pour joindre l'Office, vous devez maintenant composer l'un des numéros suivants si c'est pour vous un appel local :

Montréal	(514) 253-6566	Gatineau	(819) 772-3016
Québec	(418) 643-1484	Sherbrooke	(819) 820-3694
Trois-Rivières	(819) 371-6400	Saint-Jérôme	(450) 569-7585
Saguenay	(418) 695-8427	Ailleurs au Québec	1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)

[www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

**Office  
de la protection  
du consommateur**

**Québec** 