



Les droits et obligations des entrepreneurs en rénovation résidentielle

Vous êtes entrepreneur en construction et vous êtes titulaire d'une licence délivrée par la Régie du bâtiment du Québec ? Saviez-vous que certains secteurs de la rénovation résidentielle comme la vente d'une porte, d'une fenêtre, d'un isolant thermique, d'une couverture ou d'un revêtement extérieur d'un bâtiment, de même que les services qui sont liés à ses biens, notamment leur installation, sont considérés comme du commerce itinérant, dès qu'ils sont conclus chez le consommateur, et ce, même si c'est à sa demande expresse ?

Si vous travaillez dans un de ces secteurs, vous êtes, en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC), un commerçant itinérant.

Le permis

Parmi les mesures prévues à l'égard des commerçants itinérants, la première est évidemment l'obligation d'être titulaire d'un permis délivré par l'Office de la protection du consommateur.

Pour obtenir ce permis, le commerçant itinérant doit verser un cautionnement qui pourra servir éventuellement à dédommager les consommateurs en cas de défaut du commerçant d'exécuter ses obligations ou d'exécuter un jugement de la Cour, en cas de fermeture ou de faillite de son commerce, ou en cas de violation d'autres dispositions de la loi.

Un seul permis vaut pour le commerçant et ses représentants, leur nombre et la valeur des contrats déterminant le montant du cautionnement (voir le tableau « Permis de commerçant itinérant »).

Le fait d'être titulaire d'un permis de commerçant itinérant ne doit pas être invoqué par le commerçant pour assurer le consommateur de sa compétence, de son honnêteté ou de sa solvabilité. Ce permis lui confère uniquement le droit d'exercer le métier de commerçant itinérant.

Le contrat

Un contrat écrit doit être signé par le consommateur et le commerçant. Il doit comprendre les éléments suivants :

- le numéro de permis du commerçant itinérant ;
- le nom et l'adresse du consommateur, son numéro de téléphone et, le cas échéant, son numéro de télécopieur et son adresse électronique ;
- 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 ;
- la date de formation du contrat et l'adresse où il a été signé ;
- la description de chaque bien faisant l'objet du contrat et la durée de chaque service prévu par le contrat ;
- le prix comptant de chaque bien ou service ;
- les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale ;
- le total des sommes que le consommateur doit déboursier en vertu du contrat ;

- 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'annexe 3, 5 ou 7 de la loi ;
- la fréquence et la date de livraison des biens ou de la prestation des services décrits au contrat ;
- 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;
- la faculté accordée au consommateur de résoudre¹ le contrat à sa seule appréciation dans un délai de **dix jours** suivant celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat ;
- toute autre mention prescrite par règlement.

Le commerçant doit signer avant le consommateur et permettre à ce dernier de prendre connaissance de toutes les dispositions du contrat avant de signer lui-même. Un double du contrat, signé également par les deux parties à la fin du document, doit être remis au client. L'« Énoncé des droits de résolution du consommateur » et un formulaire de résolution conformes au modèle prévu par la loi doivent être joints au double du contrat remis au consommateur (voir l'annexe).

Les délais de résolution

Les délais de résolution comprennent 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.

Dix jours pour résoudre un contrat

À compter du moment où le consommateur et le commerçant itinérant ont un exemplaire du contrat en leur possession, le client peut le résoudre sans frais et sans motif dans un délai de 10 jours.

Un an pour résoudre

Le délai de dix jours 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 :

- a) le commerçant n'est pas titulaire du permis exigé par la loi lors de la formation du contrat ;
- b) le cautionnement fourni par le commerçant n'était pas valide ni conforme à celui qui est exigé par la loi au moment de la formation du contrat ;
- c) le contrat ne respectait pas l'une des règles de formation ou il ne comportait pas l'un des renseignements prévus par la loi ;
- d) 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 ;
- e) le commerçant n'a pas livré le bien ni fourni le service dans un délai de 30 jours suivant la

¹ En droit civil, résoudre son contrat signifie que le commerçant doit vous remettre tout ce qui a été engagé entre lui et vous, au moment même où vous vous êtes entendus pour convenir de l'entente. Dans ce cas, argent, biens, tout est remis à l'autre partie.

date indiquée au contrat ou à la 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.

Comment résoudre un contrat

Pour résoudre un contrat, le consommateur peut utiliser le formulaire de résolution déjà prévu à cet effet (joint au contrat), qu'il retournera au commerçant après l'avoir rempli. Tout autre avis écrit peut aussi être valable. La remise du bien au commerçant équivaut également à une résolution 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 l'avis est expédié et non celui où le commerçant le reçoit.

À la suite d'une résolution de contrat, un délai de quinze jours est accordé au commerçant et à son client afin que chacun remette à l'autre ce qu'il a reçu (bien ou montant d'argent). Si des frais, de livraison par exemple, surviennent alors, il appartient au commerçant de les acquitter. Par contre, si le matériel a été endommagé par la faute du consommateur, il lui sera impossible de résoudre le contrat.

La perception du paiement

Tant que le délai de résolution de dix jours, ou de un an dans certains cas, n'est pas expiré, il est formellement interdit au commerçant itinérant d'exiger ou même d'accepter un paiement partiel ou total, à moins que le bien ou le service n'ait été livré au client.

Si c'est le cas, l'argent perçu doit être déposé dans un compte en fiducie pour toute la durée du délai de résolution applicable, ou jusqu'à la résolution du contrat par le consommateur, sauf si le commerçant a demandé et obtenu une exemption de cette obligation.

Des changements ? Avisez l'Office de la protection du consommateur !

Si vous êtes titulaire d'un permis de commerçant itinérant et qu'un changement se produit à votre commerce, ou si vous désirez vous procurer ce type de permis, vous devez communiquer avec l'Office de la protection du consommateur, à l'adresse suivante :

Office de la protection du consommateur
Service des permis
Direction des affaires juridiques
400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, 4^e étage
Québec (Québec) G1K 8W4

Téléphone : 418 643-1484
Télécopieur : 418 646-4891

À noter que les renseignements suivants doivent être transmis le plus rapidement possible au Service des permis :

- tout changement d'adresse, de nom ou de raison sociale, d'administrateur (dans le cas d'une corporation) ou d'associé (dans le cas d'une société) ;
- l'augmentation du nombre de représentants lorsque celle-ci modifie la classe du permis (voir le tableau « Permis de commerçant itinérant »).

La présente brochure ne constitue qu'un résumé des droits et des obligations du commerçant itinérant et n'a pas en soi de valeur légale. Il faut toujours consulter le texte de la loi pour connaître précisément la nature et la portée de celle-ci.

La *Loi sur la protection du consommateur* et son règlement d'application sont en vente dans les librairies partenaires des Publications du Québec.

ÉNONCÉ DES DROITS DE RÉOLUTION DU CONSOMMATEUR
(Loi sur la protection du consommateur, article 58)

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, pour absence de livraison 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 doit être remis en personne ou être donné par tout autre moyen permettant au consommateur de prouver son envoi: par courrier recommandé, par courrier électronique, par télécopieur ou par un service de messagerie.

FORMULAIRE DE RÉOLUTION
(partie détachable de l'annexe)

À REMPLIR 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 : (.....)

Adresse électronique du commerçant itinérant
ou du représentant :

À REMPLIR 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 formation 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)