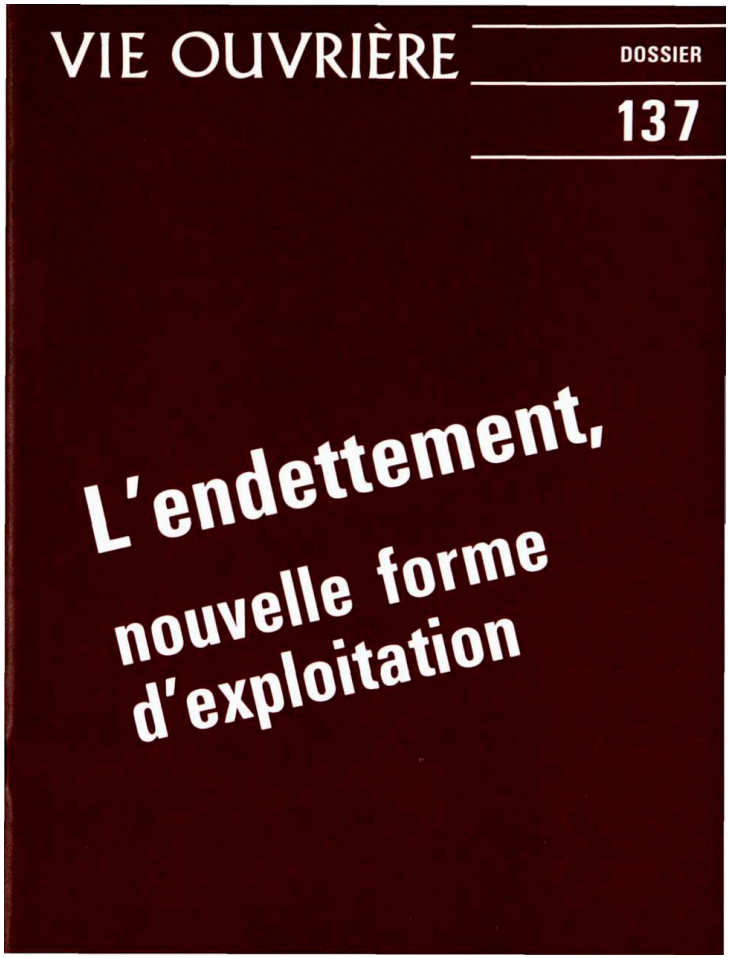
Vente itinérante

Le cas des thermopompes

Plan de présentation

- Historique
- La situation dans les Appalaches
- Problèmes
- Les outils de protections du consommateurs
- Les recours possibles
- Comment mieux protéger les consommateurs ?

Vente itinérante un problème récurent



sommaire Août-Sept. 1979 — Vol. XXX, No 137

Éditorial

L'endettement, un nouveau mode de vie
Paul-Émile Charland 390

Dossier

Les chiffres nous parlent *Lucie Leboeuf* 393

L'endettement, un mal nécessaire? *Louise Miller* 397

Histoire d'un endettement *ACEF — Montréal* 403

Pour compenser le manque à gagner, le système vous offre...
Louise Miller 409

Les solutions aux dettes, et leur limite *Armande Darmana* 415

Le loi de la protection du consommateur:
un point d'interrogation *Louise Miller* 420

Comment tenir en temps de grève
Les travailleurs de Nacan 425

Pour contrôler le coût du loyer, les coopératives d'habitation
G.R.T.H. — Montréal 427

Donald l'imposteur, ou le monde de Picsou
Catherine Oppenheim 432

Le crédit: nouvelle forme d'exploitation *Marc Bachand* 438

Nos enfants, les futurs consommateurs *Lucie Leboeuf* 443

L'ACEF, c'est quoi 450

La loi de la protection... du consommateur???

Louise MILLER

Il est actuellement assez difficile de parler de la nouvelle loi de la protection du consommateur puisque, d'une part, ses dispositions principales ne sont pas encore en vigueur et, d'autre part, parce que la réglementation qui doit l'accompagner n'est pas encore disponible. Actuellement, nous nous trouvons donc avec une volumineuse loi de 344 articles qui ressemble à un gros ballon plein de trous, trous qui, à moins d'une réglementation sévère, permettront aux manufacturiers et commerçants de passer à côté des beaux principes de protection du consommateur.

Le colportage

Qui n'a pas reçu chez lui un vendeur qui frappait à la porte avec des promesses de produits miracles à des prix qu'on ne trouve pas en magasin? *"Bonjour ma petite madame, comment ça va aujourd'hui? Ah vous m'avez l'air d'être une bonne ménagère qui sait apprécier les bonnes batteries de cuisine!"* Et ainsi pénètre le colporteur qui ne quittera pas avant d'avoir sorti toute sa marchandise en démontrant les qualités incroyables de ces "nouveaux appareils" de qualité. C'est évidemment plus difficile de refuser qu'au magasin, car il est chez vous et vous ne pouvez pas facilement le mettre à la porte. Et c'est ça l'odieux des ventes à domicile: on profite de la faiblesse du consommateur seul à la maison et souvent sans moyens d'évaluer les prétentions du vendeur. De plus, les conditions de vente ne sont jamais très claires: *"un seul versement" suffit!* Mais lorsqu'on se réveille avec la batterie ou les encyclopédies deux fois plus chères qu'au magasin, là c'est moins drôle.

La nouvelle loi nous donne bien un délai de dix jours pour réfléchir avant d'annuler la vente... mais il faut trouver le vendeur! D'ailleurs la loi n'oblige même pas le vendeur à inclure la capacité d'annuler le contrat dans le texte du contrat lui-même. En somme, les plaintes sont si nombreuses par rapport au colportage que la vente itinérante ne devrait même pas exister. L'ACEF revendique donc l'abolition complète des ventes, sollicitations et démonstrations à domicile car leur effet est beaucoup plus néfaste que le bienfait de ne pas avoir à se déplacer pour acheter.

*

contrat dans le texte du contrat lui-même. En somme, les plaintes sont si nombreuses par rapport au colportage que la vente itinérante ne devrait même pas exister. L'ACEF revendique donc l'abolition complète des ventes, sollicitations et démonstrations à domicile car leur effet est beaucoup plus néfaste que le bienfait de ne pas avoir à se déplacer pour acheter.

MRC des Appalaches

1er cas récent

- Mme Boilard – Black Lake
- Eco-Rénov plus
- 9657,90 $ @9,99% pendant 10 ans.
- Mensualité 126,72$ x 120 mois = 15’206,40$

- RÉSOLU dans les 10 jours

Des vendeurs itinérants actifs à Thetford Mines

Publié le 25 octobre 2015

L'ACEF met en garde la population concernant des vendeurs itinérants de thermopompes.

©Depositphotos.com / Photographee

THETFORD. L'Association coopérative d'économie familiale Appalaches-Beauce-Etchemins (ACEF) invite les citoyens à la prudence concernant la présence de plusieurs vendeurs de thermopompes itinérants. Certains feraient miroiter des économies d'énergie importantes et des

Journal électro

QUI EST
LE PREMIER?

Des vendeurs de thermopompes malhonnêtes démasqués

Publié le 16 novembre 2016

François Décary a reçu la visite des vendeurs itinérants et a découvert leur stratagème.

©Photo gracieuseté

Alertée par des activités intenses de vendeurs de thermopompe itinérants par des citoyens de la région, l'Association coopérative d'économie familiale - Appalaches-Beauce-Etchemins (ACEF-ABE) a pu elle-même expérimenter leur façon de faire.

Des représentants de la compagnie Groupe Éco-Confort ont en effet tenté de vendre un tel système à François Décary, sans savoir qu'il est le directeur de l'association de consommateurs (ACEF-ABE) située à Thetford Mines. Ce dernier

Journal électronique

Cor
du

Cor
et c

**Avis de décès - C
Frontenac**

Louis Rous

À l'hôpital
octobre 20
Louis Rous
ans. Il était
Rousseau
Pelchat. Il demeurait à Dis
des funérailles a été confié
Funéraire Audet ...

« Ce dernier a décidé de jouer le jeu, allant même jusqu'à signer un contrat avec le groupe. Ce qu'il a constaté l'a renversé : *contrats non conformes, demi-vérités, exagérations flagrantes et mensonges.* »

31 mars 2017 - 15:17 | Mis à jour : 16:39

Des vendeurs malhonnêtes d'appareils thermiques sévissent à Saint-Georges

Par Stéphane Quintin, Journaliste

11

- Photo: Stéphane Quintin

A A A

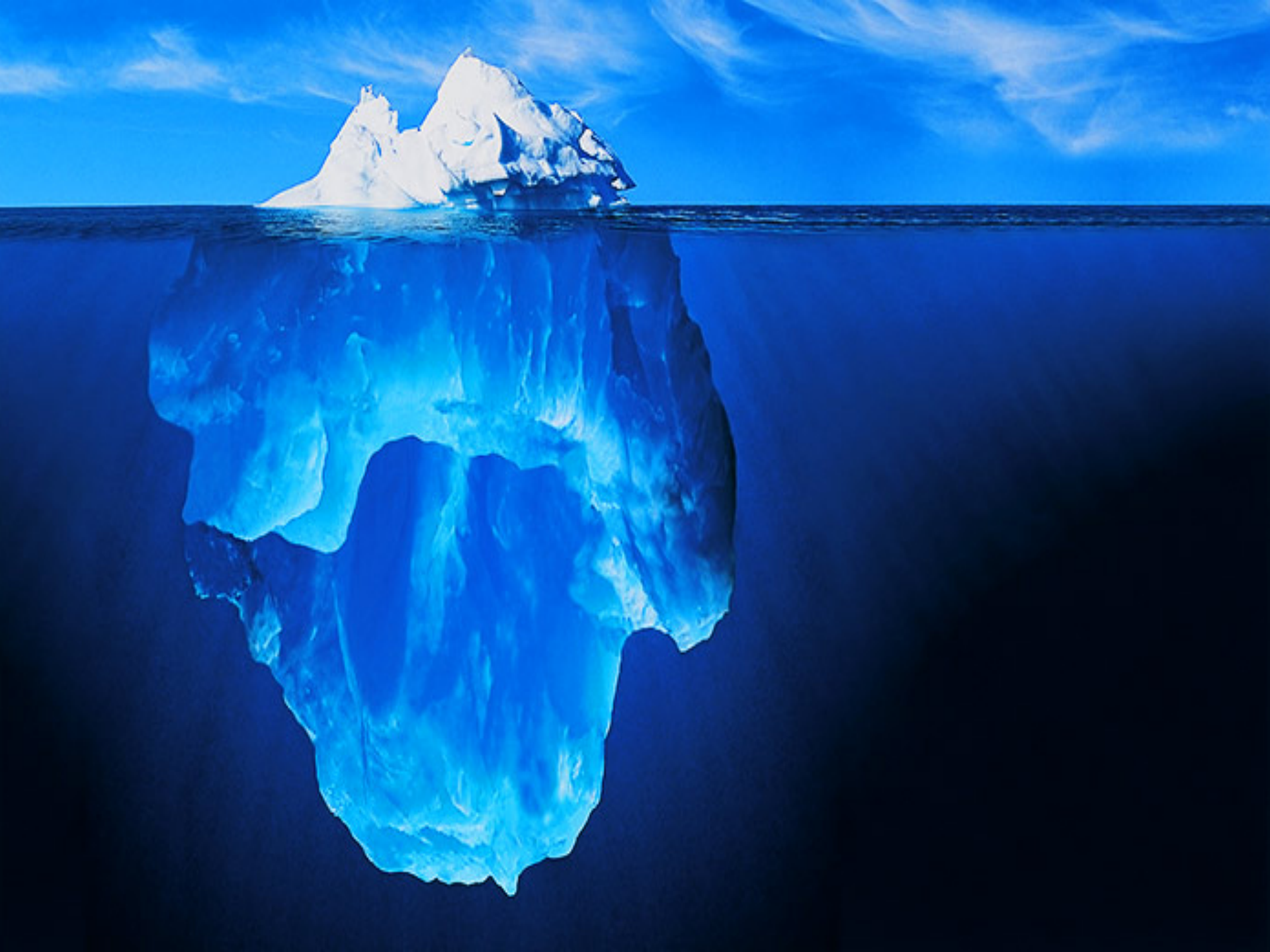
Plusieurs tentatives d'escroquerie sont survenues ce mois-ci dans la région de Saint-Georges, où de nombreuses personnes ont été sollicitées par des vendeurs malhonnêtes pour l'achat d'appareils thermiques censés réaliser des économies d'énergie.

Entreprises malhonnêtes

1. 2869-6804 - Peintures pyramidales inc
2. 5650-4178 - Groupe Eco-Confort
3. 5713-4439 - Confort Illimité
4. 5695-6741 - Service M et M
5. 5638-1122 - Air confort dépot
6. 5631-6557 - Rénovation sans limite
7. ? - Garantie Chauffage, NEQ : 1172356454
8. 5674-9617 - Installation universelle
9. ?? – Groupe Zélena : NEQ : 1172088347
10. ?? - Groupe Eco Santé : 1171730717
11. 5642-8972 - LogiRenov plus
12. 5638-5339 - Eco Renov Plus

Avril 2016 à aujourd’hui

1’922’426$



Une arnaque délibérée
C’est quoi le problème ?

Problèmes fréquents

- Sollicitation téléphonique
- Contrats non conformes
- Prix exorbitants
- Fausse représentation / mensonges
- Vente sous pression
- Frais de crédit
- Camouflage de produits
- Service après vente / disparition entreprises

Sollicitation téléphonique

- À ma connaissance, 2 centrales téléphoniques
  - Drummondville
  - Montréal

PLACEMENTS C.F.

Services professionnels

Contact info :

5302 - JEAN-TALON E H1S 1L3

T. 514-913-7882

F. 438-382-9811

Leader en efficacité énergétique et éco-confort Éfficacité énergétique - Récupérateur thermique - Pompe à chaleur - Bi-énergie - Fournaises - Géothermie - Chauffage hydronique - Système de filtration et de purification d'air - Contrôle de l'humidité - Ventilation - Thermostats - Régulateurs - Chauffe-eau - Énergies solaires et éoliennes - Génie Climatique et énergétique.

Sollicitation téléphonique

- Exploite la naïveté des gens
- Repose sur les programmes gouvernementaux
- Difficulté de la population a payer chauffage
- Quartiers et milieux ciblés
- Contourne la réglementation municipale

- <u>Dans mon village, 100% rejoints</u>

Contrat non conforme

- Pas de détails sur produit (i.e. 12000 BTU)
- Prix tout inclus
- Nom du vendeur
- Formulaire de résolution absent
- # de permis

Contrat non conforme

RECONNAISSANCE

FD

Le consommateur reconnaît et convient que l'entrepreneur a rempli et signé le présent contrat en double, qu'il lui a ensuite remis le présent contrat et lui a permis de prendre connaissance de ses termes et de sa portée avant d'y apposer sa signature. Le consommateur reconnaît avoir reçu un double de présent contrat signé ainsi que l'annexe 1 « Énoncé des droits de résolution du consommateur et Formulaire de résolution ».

initiales

EN FOI DE QUOI, LES PARTIES ONT SIGNÉ À 333, Rte Laroche Ile Iriande. G6H 2N7.

(Adresse complète)

DATE DE FORMATION DU CONTRAT 04 Novembre 2016.

Mélanie Rose.

Signature de l'entrepreneur (Représentant autorisé)

Signature du consommateur 1

Signature du consommateur 2

Stéphane Bernier.

Prix exorbitants

Cout $	Ouvrage	Juste valeur marchande
12 641,50 $	CM ??BTU + panneau électrique	4000$ +tx
12 641,50 $	2CMI 12000BTU	5500 +tx
12 641,50 $	Thermolec 18000BTU	4000 +tx
12 641,50 $	??	??
9 192,25 $	CMI 12000 btu	3000$+tx
11 497,50 $	2 CMI 12000BTU	5500 +tx

18/44 > 15000$

Fausse représentation / mensonges

- « Réduire consommation de chauffage par 7
- « 48 % économie de chauffage »
- « Purifie l'air »
- « Se paye tout seul »
- « Produit haut de gamme »
- « Meilleur produit sur le marché »
- Etc.

Vente sous pression

- Public visé :
  - Majoritairement des ainées
  - Parfois alzheimer ou déficience intellectuelle
  - Tous ont de la difficulté à payer Hydro-Québec

- La visite :
  - Dure généralement autour de 2 heures
  - Souvent plusieurs vendeurs
  - Pression à acheter

Frais de crédit

- Contrat de prêt d'argent
  - CRELOGIX entre 9,9% et 13,9% (70% des cas)
- Vente à tempérament
  - Lendcare
  - UEI Financial
  - Snap financière
- Financement sur 10 ans

Camouflage de produits

- Marque de thermopompe qui n'existe pas
- Utilisent des Continentale ou ConfortMaker, mais mettent un autre étiquette.
- Création de site web (ex : Inverta / EcoVert)

- Produits bas de gamme (efficacité énergétique inférieure à la moyenne, mais Energy Star)
- Problèmes d'installation (code du batiment)
- Réparation et garantie

NOTRE ENTREPRISE

Inverta est le manufacturier qui propose la plus importante gamme de pompes aérothermiques développées pour le climat québécois. Fiers de nos services et de nos appareils haut de gamme, nous sommes une référence en matière d'innovation et d'économie énergétique. De plus, l'entreprise rassemble des ingénieurs de haut niveau et une équipe de conseillers des plus spécialisés.

QUELQUES FAITS SUR NOUS

Inverta est l'unique manufacturier ayant développé des produits spécifiques à la réalité du climat québécois. En comprenant en profondeur les enjeux, chaque foyer peut bénéficier d'un appareil hautement performant toutes les saisons, sans aucun compromis pour son confort.

PRÈS DE

20000

MACHINES

4

DISTRIBUTEURS

AU QUÉBEC

Fermeture et disparition

Actualités

Fermetures et faillites de commerces

Année

Par région | Par date

- Abitibi-Témiscamingue
- Bas-Saint-Laurent
- Capitale-Nationale
- Centre-du-Québec
- Chaudière-Appalaches
- Côte-Nord
- Estrie
- Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
- Lanaudière
- Laurentides
- Laval
- Mauricie
- Montérégie
- Montréal
- Nord-du-Québec
- Outaouais
- Saguenay–Lac-Saint-Jean

Entreprises présentes dans plus d'une région

18 juillet 2017	Avis aux anciens clients de Rénovations sans limites
7 juillet 2017	Avis aux anciens clients d'Installation Universelle inc.
16 mai 2017	Avis aux anciens clients de Groupe Éner-Vert inc.

[+] Afficher les autres actualités

La loi au service de la protection du consommateur

La protection du consommateurs (LPC)

- LPC 55 à 65 Vente itinérante
- LPC 37 Bon fonctionnement (citron)
- LPC 40 à 42 Conformité du bien
- LPC 8 Exploitation objective du consommateur
- LPC 272 – Réduction, annulation, résolution, résilliation, nullité

LPC vente itinérante

- 58 – contenu obligatoire du contrat
- 59 – Résolution dans 10 jours ou 1 an si contrat ne respecte pas 59 ou autres.
- 61 – Faculté de résolution par écrit
- 62 – Résolution plein droit après remise du bien ou formulaire. Le contrat de crédit (secondaire) tombe aussi.
- 63 – 15 jours pour restituer au frais du commerçant.

LPC Pratique de commerce

- 253 – Présomption
- 218 à 222 – Représentation et pratiques interdites
- 229 – Représentation sur « rentabilité »
- 239 – Données scientifiques

- Autres LPC
- 263 – Preuve testimoniale

Code civil

- 1604 – Résiliation de contrat si manquement
- 1401 – Dol
- 1407 – Dol nullité ou réduction
- 309 et 317 – Fraude et voile corporatif

- Code criminel
  - 380 Fraude

La loi n’est pas la justice

Petites créances

- Limite de 15’000$
- Passage obligé
- Possibilité de demandé la levée du voile corporatif ?
- Délais 12 à 15 mois (Frontenac)
- 200$
- Juges et greffiers compétant

Arrêt de paiement

- Risque dossier de crédit
- Vulnérabilité et tolérance de la personne ?
- Nombreuses erreurs, vigilance est de mise

- Difficulté de récupérer de l’argent!

Huissiers

- À date, un échec – Groupe Eco Confort (permis OPC toujours valide ; (
- Deux décisions de ne pas engager d’argent
- Huissier local, assez pessimiste

Cautionnement RBQ

- Nécessite jugement
- Dernier recours
- 20’000$ / 40’000$
- Formulaire assez simple
- Délais / boite noire
- Vérification : srcl@rbq.gouv.qc.ca

Cautionnement OPC

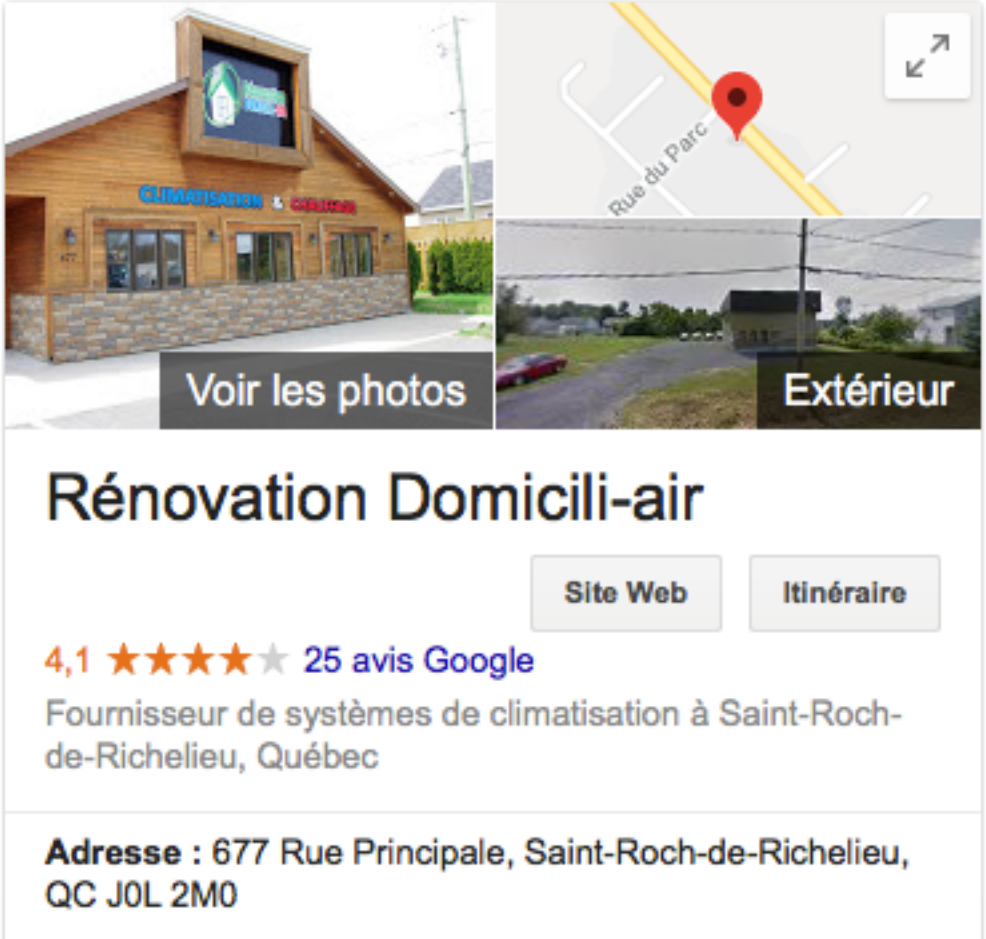
- En fonction de la taille de l'entreprise et valeur des biens (art 104 du règlement appl. LPC)
- De manière générale insuffisant
- Cautionnement devrait protéger défaut de garantie, manquement, jugements etc.
- Distribué au prorata
- Affiché sur site web

Règlement LPC

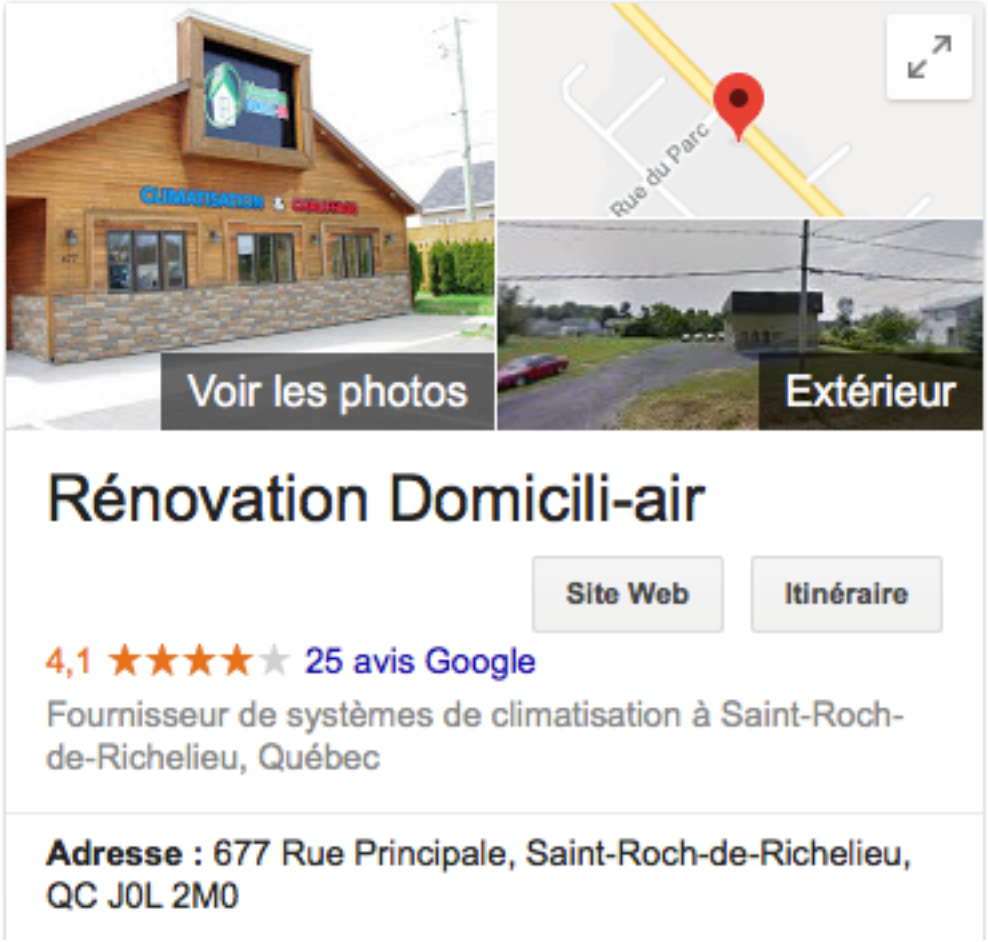
- Ii. s’il a moins de 5 représentants, le cautionnement est de 12 500 $ et les droits sont de 325 $ (classe 10);
- iii. s’il a 5 représentants ou plus mais moins de 10, le cautionnement est de 25 000 $ et les droits sont de 412 $ (classe 11);
- iv. s’il a 10 représentants ou plus mais moins de 50, le cautionnement est 50 000 $ et les droits sont de 823 $ (classe 12);
- v. s’il a 50 représentants ou plus mais moins de 100, le cautionnement est de 100 000 $ et les droits sont de 1 971 $ (classe 13);
- vi. s’il a 100 représentants ou plus mais moins de 500, le cautionnement est de 200 000 $ et les droits sont de 3 776 $ (classe 14);

Problèmes

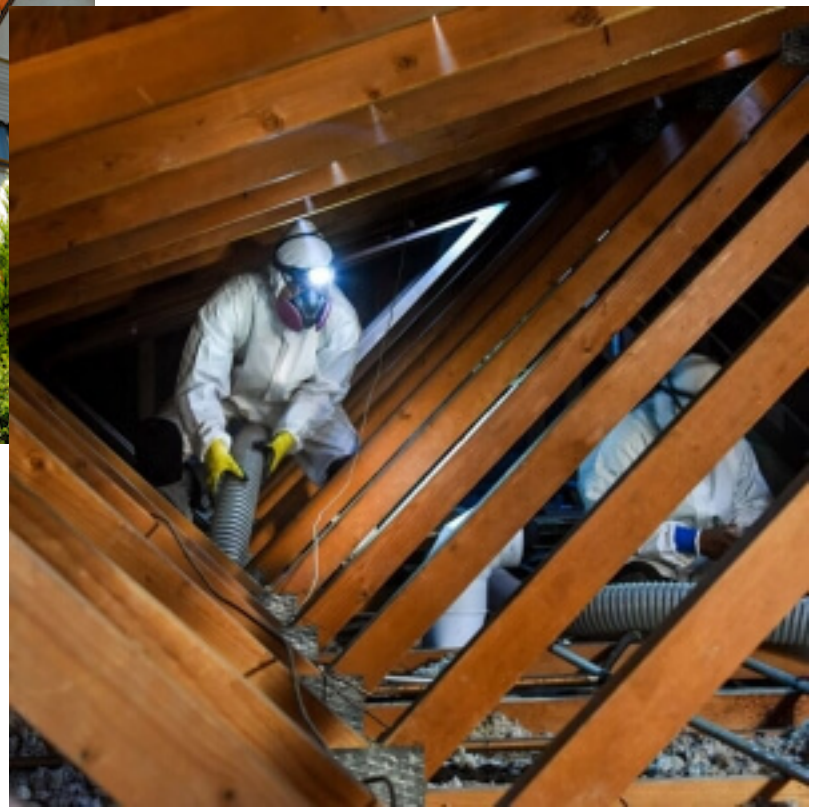
- Délais résolution 10 jours
- Délais de paiement 6 mois
- Récupération de l'argent sou
- Coquilles vides, les entrepris de biens, comptes de banqu
- Assurances démesurés en sa
- Prêteurs d'argent ne reconn
- Secteur complexes (thermo efficacité)
- Subvention à la rénovation =
- Sensibilisation touche des p vendeur
- Vente itinérante très invasiv
- Sollicitation téléphonique pr



À quoi se fier ? À qui ?



Problèmes émergeants



Devoir d’agir

- Chaque cas est un drame humain;
- Vise les personnes les plus vénérables;
- Réglementation nécessaire;
- Alberta et Ontario ont banni la vente itinérante de certains produits (door-to-door sales ban)

MERCI !!

François Décary

francois@acef-abe.org

418 338-4755 #307

ACEF

Appalaches • Beauce • Etchemins