



# Démystifier le commerce itinérant pour les nouveaux arrivants



Centre de recherche et  
d'information en consommation  
MRC de Sept-Rivières et MRC de la Minganie

Cette brochure a été réalisée grâce à  
une contribution de



## QUI EST-CE ?

Le commerçant itinérant conclut des ventes ou sollicite des consommateurs dans le but de faire une vente ailleurs qu'à l'endroit où son commerce est établi.

Comme vous ne vous attendiez pas à cette visite, le vendeur qui se présente chez vous pourrait profiter de l'effet de surprise et vous inciter à conclure immédiatement une transaction.

### *Saviez-vous que ?*

*Plusieurs règlements municipaux emploient le mot «colporteurs» pour désigner les vendeurs de porte à porte*

**Mise en garde :** Ne tombez pas dans le piège des belles promesses telles que subventions ou réductions offertes à l'installation de l'équipement; rendement et capacité des appareils grandement améliorés; économies importantes; financement et taux d'intérêts avantageux, etc

## EXEMPLES DE COMMERCE ITINÉRANT

Un représentant d'un commerce de pelouse offre, de porte à porte, des traitements pour détruire les mauvaises herbes

Un représentant vend une thermopompe au consommateur qui a accepté de le recevoir chez lui

Un entrepreneur en rénovation résidentielle conclut une vente chez un client pour le remplacement des fenêtres de sa maison

Un vendeur de système d'alarme de porte en porte

Un fabricant de matelas installe un plein camion de matelas à liquider dans le stationnement d'un centre commercial

Une entreprise spécialisée dans l'asphaltage d'entrées visite des quartiers récents afin de proposer ses services aux résidents

Un employé d'une poissonnerie visite des clients pour leur offrir poissons et fruits de mer surgelés

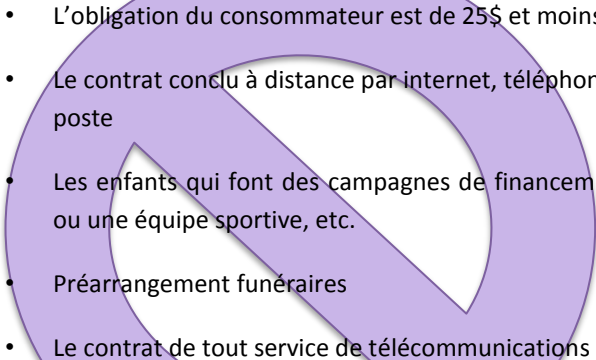
Un commerçant installé temporairement dans l'allée centrale d'un centre commercial invite les passants à acheter un système de climatisation pour la maison  
Ex : salon des exposants

Un vendeur d'aspirateurs passe de porte en porte

Un colporteur propose des forfaits donnant droit à 6 massages dans un spa

# NE SONT PAS DU COMMERCE ITINÉRANT

les ventes suivantes :

- 
- L'obligation du consommateur est de 25\$ et moins
  - Le contrat conclu à distance par internet, téléphone ou par la poste
  - Les enfants qui font des campagnes de financement pour l'école ou une équipe sportive, etc.
  - Préarrangement funéraires
  - Le contrat de tout service de télécommunications

## VENDEURS DÉGUISÉS



### Sollicitation par téléphone pour fixer un rendez-vous

Sont des commerçants itinérants : les vendeurs qui communiquent avec vous par téléphone pour vous vendre quelque chose et qui se présente chez vous par la suite et qu'une vente est conclue.

Exemple : un commerçant offre des services de nettoyage de tapis. Un consommateur invite un représentant à venir à son domicile pour obtenir une estimation des coûts. Le représentant fait l'estimation et convainc le consommateur d'acheter ses services.



### Vendeurs dans les salons ou les expositions

Sont soumis aux règles du commerce itinérant, les contrats conclus chez le commerçant, mais dont la sollicitation a été effectuée dans une installation provisoire tels qu'un salon ou une exposition.

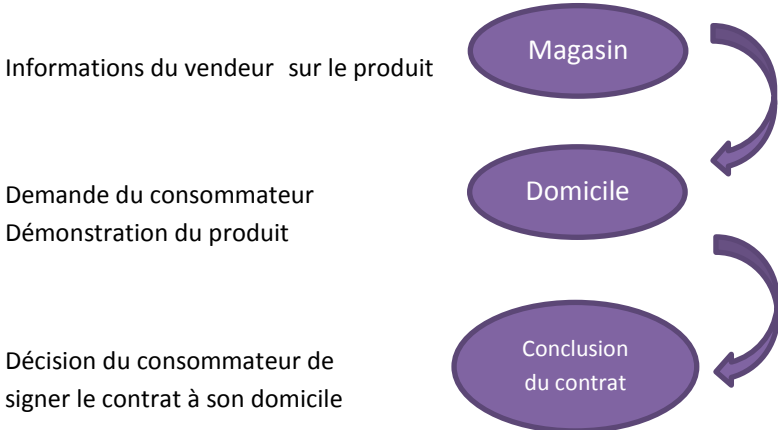
**Mise en garde :** Méfiez-vous des faux concours, des sondages pour connaître vos habitudes de consommation ou vos goûts et des séances d'informations avec remise de cadeaux

## EXCEPTIONS

### Aller chez un consommateur à sa demande

Le **consommateur demande** des services pour conclure une affaire.

**Exemple :** Un consommateur se présente chez un commerçant. Un aspirateur l'intéresse beaucoup. Un représentant donne des informations sur le produit et le consommateur est presque convaincu. Ce dernier lui demande de se présenter à son domicile pour en faire l'essai avant de se décider d'acheter ou non. Le représentant répond à l'invitation. Après avoir fait l'essai de l'aspirateur, le consommateur décide de signer un contrat d'achat immédiatement. **Il ne s'agit pas** d'une vente conclue avec un commerçant itinérant même si le contrat a été signé au domicile du consommateur. En effet, ce contrat a été sollicité à l'adresse du commerçant et il a été conclu à l'adresse du consommateur à sa demande.



# EXCEPTIONS

## Rénovation résidentielle

**Rénovation résidentielle** : vente et installation de portes, de fenêtres, revêtement extérieur, isolant thermique ou réparation d'une toiture; dès qu'une vente est conclue chez le consommateur, c'est du commerce itinérant; que ce soit le client qui a sollicité le commerçant ou que ce soit le commerçant qui a offert ses services ne change rien.

**Exemple** : Un consommateur se rend à un commerce pour se renseigner, car il souhaite remplacer la porte d'entrée de sa maison. Le commerçant l'informe de ses produits, puis lui laisse sa carte professionnelle. Quelques jours plus tard, le consommateur contacte le représentant parce que ses produits l'intéressent : il l'invite à se rendre à son domicile. Le représentant se rend au domicile du consommateur où un contrat pour l'achat et l'installation d'une nouvelle porte est signé. Le représentant s'est présenté chez le consommateur à sa demande. En temps normal, cela ne serait pas considéré comme du commerce itinérant. **Comme il est question de rénovation résidentielle, il s'agit de commerce itinérant.**





## PERMIS OBLIGATOIRE

Le permis délivré par l'Office de la protection du consommateur est obligatoire pour **tout commerçant itinérant**. Certaines municipalités exigent également un permis spécifique pour solliciter les consommateurs sur son territoire.

Le permis délivré ne garantit pas l'honnêteté d'un vendeur, ni de la qualité du produit ou des services. Il signifie uniquement que le commerçant a déposé un cautionnement qui pourrait servir à indemniser les consommateurs en cas de problèmes.

Toute entreprise de commerce itinérant doit détenir un permis de l'OPC conforme à ce modèle

Office de la protection du consommateur  
Québec

OPC

PERMIS DE COMMERÇANT ITINÉRANT

Nombre de représentants : 1 à 4  
Montant des contrats de vente : 100\$ ou plus

NUMÉRO DE PERMIS : 116929      VALIDE DU : 2013-05-01      AU : 2015-04-30

R. GAUTHIER COUVREUR INC  
206 STE-THERÈSE  
CHARLEMAGNE, QUÉBEC  
J5Z 1B8

*Louis Boyant*  
Président

## **EXCEPTIONS - Permis**

### **Aucun permis n'est nécessaire dans ces lieux :**

Une foire agricole ou commerciale (ex : salon du livre)

Un marché public

Un encan (vente aux enchères)

Un achat par la poste, par téléphone ou par internet

### **Aucun permis n'est nécessaire pour ces types de vente :**

Vente de moins de 25\$

Vente de produits alimentaires non congelés au moment de la livraison (exemple : paniers de légumes)

Vente d'assurances

# NE PRENEZ PAS DE RISQUES

## Vérifier le numéro de permis du commerçant

Office de la protection du consommateur Québec

Accueil Plan du site Portail Québec Nous joindre Accessibilité

Rechercher

Accueil Section pour les consommateurs Section pour les commerçants Actualités À propos de l'Office Nous joindre

### Permis et certificats délivrés par l'Office

#### Commerçants itinérants

- [-] Le commerce itinérant, c'est quoi?
- [-] Permis
- [-] Droits et obligations du commerçant itinérant
- Lois et règlements applicables

Rechercher un commerçant itinérant

Est-ce que cette information vous a été utile?

### Commerçants itinérants

#### Rechercher un commerçant itinérant

L'Office de la protection du consommateur offre 2 outils qui permettent aux consommateurs d'avoir des renseignements sur un commerçant itinérant.

#### Outil Se renseigner sur un commerçant

De l'information sur un commerçant itinérant est accessible grâce à l'outil [Se renseigner sur un commerçant](#). En inscrivant le nom du commerçant, il est possible de savoir :

- s'il est titulaire d'un permis;
- si l'Office est intervenu auprès de lui;
- s'il a reçu des mises en demeure de consommateurs.

#### Liste des titulaires de permis

La [liste des titulaires d'un permis de commerçant itinérant](#) (PDF, 418,2 Ko) est également disponible.

Dernière modification : 23 octobre 2014

! Vous n'avez pas trouvé réponse à vos questions? Nous vous invitons à [nous téléphoner](#).

L'information présentée dans cette page a été vulgarisée pour en favoriser la compréhension. Elle ne remplace pas les textes des lois et des règlements.

Québec

© Gouvernement du Québec, 2013 | Rechercher dans le site | Politique de confidentialité | Diffusion de l'information | Mobile

<http://www.opc.gouv.qc.ca/commerçant/permis-certificat/commerçant-itinerant/recherche/>

# NE PRENEZ PAS DE RISQUES

## Vérifier si le commerçant a déjà fait l'objet de plaintes

Office  
de la protection  
du consommateur

Québec

Accueil Plan du site Portal Québec Nous joindre Accessibilité



Mobile

English

Accueil

Section pour les  
consommateurs

Section pour les  
commerçants

Actualités

À propos de l'Office

Nous joindre

### Se renseigner sur un commerçant

(+) Information fournie par l'outil

Conditions pour qu'un commerçant soit répertorié

Conseils de recherche

Autres ressources pour vous renseigner sur un commerçant

### Se renseigner sur un commerçant

**Vérifier si l'Office est intervenu auprès d'un commerçant, si celui-ci a reçu des mises en demeure de consommateurs ou s'il a un permis.**

Inscrire le nom du commerçant, son adresse, son numéro de permis de l'Office ou son numéro d'entreprise du Québec (NEQ).



#### Mise en garde

Même si l'outil Se renseigner sur un commerçant rapporte l'existence de mésententes entre commerçants et consommateurs, il n'en juge pas la valeur. Ce rôle revient aux tribunaux. Par ailleurs, malgré les actions de surveillance que pose l'Office, il ne peut déclarer un commerçant coupable d'une infraction. Seul un tribunal peut le faire.

Se renseigner sur un commerçant est un outil qui permet une recherche par commerçant. Pour chaque commerçant répertorié, vous trouverez les renseignements suivants :

- les [actions de surveillance de l'Office](#) auprès de ce commerçant (avis d'infraction, constat d'infraction, poursuite) et les résultats de ces interventions (plaidoyer de culpabilité ou de non-culpabilité, jugement, amende);
- le nombre de [mises en demeure que ce commerçant a reçues](#) de consommateurs. Une condition : le consommateur doit avoir transmis une copie de sa mise en demeure à l'Office.



#### Poursuites et condamnations de commerçants dans votre région

Pour connaître les commerçants poursuivis ou condamnés dans votre région, visitez la section [Poursuites et condamnations](#).

<http://www.opc.gouv.qc.ca/se-renseigner/>

# LE CONTRAT



## Renseignements qui doivent figurer sur le contrat

- vos nom, adresse et numéro de téléphone ainsi que ceux du commerçant
- le nom et les coordonnées complètes du représentant qui signe le contrat
- le numéro de permis de commerçant itinérant
- le lieu et la date de signature du contrat (assurez-vous qu'il s'agit de la date réelle de signature) cette date détermine la date d'annulation possible
- la description du bien ou du service et la durée du service
- le prix de chaque bien et de chaque service ainsi que le montant des taxes applicables
- le total des sommes que le client doit déboursier, y compris les frais de livraison ou, par exemple, les frais de manutention
- la fréquence et la date de la livraison de chaque bien et de la fourniture de chaque service ainsi que la date prévue pour la dernière livraison ou la dernière prestation de service
- les modalités de paiement, s'il y a lieu
- la description de chaque bien reçu en échange ou en acompte, sa quantité et le prix convenu pour chaque bien, s'il y a lieu
- l'information sur le fait que le client peut annuler le contrat dans les 10 jours suivant le moment où lui est remis un exemplaire du contrat.

**Mise en garde** : Renseignez-vous, faites des comparaisons et réfléchissez avant de signer. N'oubliez pas que la signature d'un contrat vous lie toujours, peu importe ce qu'en dit le commerçant. Demandez au vendeur de vous remettre un exemplaire du contrat afin de le lire et d'en discuter avec vos proches, s'il refuse, méfiez-vous !

# ÉNONCÉ DES DROITS DE RÉOLUTION DU CONSOMMATEUR

Doit obligatoirement être remis avec le contrat



## **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.*



# FORMULAIRES DE RÉOLUTION

Doit figurer au contrat

## 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 téléphone du commerçant itinérant  
ou du représentant : (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Adresse électronique du commerçant itinérant ou du représentant

## FORMULAIRE DE RÉOLUTION (partie détachable de l'annexe)

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 no \_\_\_\_\_ (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)

# ANNULATION DU CONTRAT

10 jours

1 an

Prise de possession du contrat signé

Annulation du contrat  
(sans frais ni explication)

Non respect de la loi



Un commerçant itinérant qui installe un bien avant l'expiration du délai d'annulation de 10 jours le fait à ses risques, car le contrat peut être annulé même si le bien a été installé

Annulation = remise du bien par le client et remise en état des lieux et remboursement dans les 15 jours si le paiement a déjà été effectué



## ANNULATION DU CONTRAT DE CRÉDIT

Le contrat de crédit est le contrat servant à financer l'achat d'un bien.



Annulation du contrat de crédit servant à financer l'achat.  
Le contrat pour l'achat de bien ou de services et le contrat de  
crédit forment un tout

**Mise en garde** : Méfiez-vous des demandes de paiement à la signature du contrat et ne payez aucun montant si le bien ne vous est pas remis ou si le service n'est pas fourni immédiatement

## GARANTIE LÉGALE

Protection minimale pour les consommateurs prévue par la loi. Elle est applicable **automatiquement** à l'achat d'un bien. Elle est offerte **gratuitement** au consommateur. Elle couvre :

**Garantie d'usage** : le bien doit pouvoir servir à son usage normal. Exemple : une tondeuse doit tondre la pelouse.

**Durée raisonnable** : la durée de bon fonctionnement « durée de vie » du bien doit être raisonnable. Exemple : 2 ans pour un frigo.

La **conformité** du bien : le bien que vous achetez doit être conforme à la description faite dans le contrat, à la publicité et aux déclarations du vendeur.

La **sécurité** : son utilisation ne doit pas mettre en danger les personnes qui s'en servent. Vous devez être prévenu des dangers par exemple avec le guide d'utilisation ou de rappels.

Les **défauts cachés** du bien : le défaut doit être important, grave (doit empêcher le bien de remplir sa fonction) et caché (défaut non révélé par le commerçant ou le fabricant ou si vous ne pouviez en avoir connaissance). Le défaut caché doit exister avant l'achat.



Produit par :



1, rue Wood, bureau 2, Port-Cartier (Québec) G5B 1T7

Tél : (418) 766-3203

[cricportcartier@globetrotter.net](mailto:cricportcartier@globetrotter.net)

[www.criccn.ca](http://www.criccn.ca)