

## Quoi faire si on vous sollicite?

- ▶ **Refusez fermement** de prendre un rendez-vous par téléphone, ou de laisser entrer une personne qui vous sollicite à la porte. (Voir les raisons au verso)
- ▶ **Attention! On utilise souvent un prétexte** pour obtenir un rendez-vous (ex. : vous faire profiter d'une subvention ou envoyer gratuitement un expert en efficacité).

### Le saviez-vous?

En vous inscrivant à la LNNTÉ (Liste nationale des numéros de télécommunication exclus du Canada), il sera interdit à une entreprise de télémarketing de vous téléphoner? Pour vous inscrire ou pour informations : 1 866 580-3625 ou sur leur site Web.

## Et si vous avez déjà signé?

- ➔ Vous disposez de **10 jours pour annuler le contrat** à partir de la signature (ou du moment où on vous remet un double du contrat), car ce type de vente est considéré comme de la vente itinérante aux yeux de la loi.
- ➔ Le délai d'annulation de 10 jours est valable **même si le produit a été installé ou si le service a été rendu.**

**En toute situation, ne donnez jamais d'argent comptant.**

## Comment annuler le contrat dans les 10 jours ?

- ➔ Il suffit de compléter le **formulaire de résolution** qui doit obligatoirement faire partie du contrat et de l'envoyer par **courrier recommandé.**
- ➔ Si vous avez aussi signé un contrat de crédit, il est prudent de confirmer l'annulation auprès de l'entreprise qui finance l'achat.

## Et si le délai de 10 jours est dépassé?

Après le délai de 10 jours, c'est plus compliqué, mais il y a parfois quelque chose à faire. Par exemples :

- ▶ **Si le formulaire de résolution n'est pas inclus au contrat**, le contrat est non conforme à la loi.
- ▶ **Dans toute situation de contrat non conforme**, ou si le commerçant n'a pas son permis de l'OPC, le délai pour résoudre (annuler) le contrat est d'un an.
- ▶ Certains consommateurs ont gagné à la Cour des petites créances soit l'annulation du contrat ou une diminution du prix quand ils ont pu prouver que des éléments de la loi n'avaient pas été respectés dans leur cas.

**Chaque cas est particulier. Communiquez avec nous pour en discuter.**

**Pour plus d'information** sur les recours possibles dans votre cas particulier, ou pour obtenir de l'aide communiquer avec

- ➔ **L'ACEF Estrie** : l'Association coopérative d'économie familiale de l'Estrie est un organisme communautaire de promotion et de défense des droits des consommateurs au **819 563-8144** ou **info@acefestrie.ca.**
- ➔ **L'Office de la protection du consommateur (OPC)** au **1 888 672-2556**

## Témoignages et cas vécus

- ▶ *La thermopompe coûtait 13 000 \$, mais avec les taxes et le financement sur 10 ans, ça nous revient à 29 000 \$. On s'est informé auprès d'un commerçant de la région et il offre un produit équivalent à 7 800 \$. (F. B.)*
- ▶ *L'appareil n'était pas adéquat. Nous avons eu froid tout l'hiver. On devra acheter un système complémentaire. Heureusement, nous avons gagné en cour une réduction de prix. (M. C.)*
- ▶ *L'appareil a brisé et l'entreprise n'était pas joignable pour réparer. J'ai gagné en cour, mais ça ne m'a rien donné car elle avait fait faillite entretemps. (R. B.)*
- ▶ *Le gars a fini l'asphaltage de ma cour à la pénombre. J'ai payé par chèque. Le lendemain, j'ai constaté que c'était mal fait, mais le gars avait déjà changé le chèque. Je ne pouvais rien faire. (L. R.)*

## Pourquoi éviter de conclure un contrat de vente par sollicitation le jour même?

- ▶ Le vendeur ou la vendeuse crée un besoin qui n'est **peut-être pas un vrai besoin**, ou crée un sentiment d'urgence qui n'est pas réel.
- ▶ Il s'agit souvent de **vente sous pression** (on vous pousse à signer le jour même).
- ▶ Dans plusieurs cas, les **prix** sont plus **élevés** que ce qu'offrent les entreprises de la région. Et avec le financement sur 5 ou 10 ans, ça revient encore plus cher.
- ▶ Nous avons vu des cas où la qualité était décevante ou le produit non adéquat pour le type d'habitation.
- ▶ Les **promesses** d'économies d'énergie sont souvent **exagérées**.
- ▶ Nous avons vu des cas de gens ayant acheté d'un commerçant itinérant qui ont eu des problèmes à faire appliquer la garantie quand un bris est survenu (ex.: entreprise fermée). Cela a moins de chance d'arriver avec une entreprise de la région existant depuis longtemps.



Association coopérative  
d'économie familiale  
de l'Estrie  
Membre de l'Union des consommateurs

## QUOI FAIRE SI ON VOUS SOLLICITE?

- ▶ Refusez un rendez-vous
- ▶ Ne signez rien le jour même

Les subventions ou crédits d'impôt existeront encore (le crédit d'impôt Rénovert est valable jusqu'au 31 mars 2019), aucune catastrophe n'arrivera cette nuit et il sera possible de se procurer plus tard le même type de produit souvent moins cher.

### Refusez de signer sous pression!

Si le produit ou le service proposé répond à un besoin réel, **magasinez auprès de commerçants de la région**. Prenez le temps de **comparer** les prix. Obtenez plus d'une soumission. Et assurez-vous que le prix total (incluant les intérêts) **convient à votre budget**.

**Si vous avez signé,  
lisez ce dépliant**

Dépliant produit avec le soutien financier de :

Office  
de la protection  
du consommateur

Québec



# ATTENTION

## Vente par sollicitation dans votre secteur

Il y a présentement une entreprise qui fait de la sollicitation par téléphone ou de porte à porte.

Ce type d'entreprise propose divers produits tels :

- Thermopompes ou récupérateurs thermiques;
- Inspection de l'entre-toit supposé pour détecter de la moisissure;
- Panneaux solaires ou géothermie;
- Réparation du toit, changement des fenêtres ou autres travaux de rénovation;
- Asphaltage de la cour;
- Émondage d'arbres.