

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

- ▶ Le vendeur ou la vendeuse crée un besoin qui n'en est peut-être pas un 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**.

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



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

## QUOI FAIRE SI ON VOUS SOLLICITE?

- ▶ Refusez un rendez-vous
- ▶ Avisez l'ACEF 819 563-8144
- ▶ Ne signez rien le jour même

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

Il y a régulièrement dans la région des entreprises qui font 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;
- Isolation de l'entre-toit;
- Panneaux solaires ou géothermie;
- Réparation du toit;
- Changement des fenêtres;
- Asphaltage de la cour;
- Émondage d'arbres.

## 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. : subvention, visite gratuite d'un expert en efficacité énergétique ou d'un inspecteur).

## 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.**

## 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.
- ▶ Plusieurs consommateurs ont gagné à la Cour des petites créances une diminution du prix ou l'annulation du contrat quand ils ont pu prouver que des éléments de la loi n'avaient pas été respectés dans leur cas.

## Besoin d'aide?

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

## Attention aux publicités sur Facebook

Plusieurs publicités sur Facebook annoncent une **inspection de grenier gratuite**, une **subvention** ou un **concours**.

Une fois inscrit, on reçoit la visite du représentant d'une entreprise. Celui-ci indique souvent que des travaux sont nécessaires et met de la pression pour que le contrat soit signé le jour même. Dans les cas vus par l'ACEF, les prix étaient très élevés.

Vérifiez les prix dans votre région, vous pourriez probablement faire les mêmes travaux pour beaucoup moins cher!

## Témoignages et cas vécus

- ▶ *La thermo-pompe 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 honorer la garantie. 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.)*