

Faire face aux ventes à domicile

Préambule

Les vendeurs de porte-à-porte vendent de tout, des magazines aux services de rénovation domiciliaire. Si un contrat est signé en personne, négocié ou conclu en dehors du lieu d'affaires habituel du vendeur, il est considéré comme une vente directe.

Exigences en matière de permis

En Alberta, la plupart des entreprises qui vendent des produits de porte-à-porte doivent être titulaires d'un permis en vertu de la loi sur la protection des consommateurs (Consumer Protection Act) et du règlement d'octroi de permis commerciaux de vente directe (Direct Selling Business Licensing Regulation). Les entreprises titulaires d'un permis sont tenues de déposer une garantie telle qu'une caution si le contrat est de plus de 25 \$. Si vous effectuez un achat et rencontrez plus tard des problèmes, vous pourrez peut-être récupérer une partie ou la totalité de votre argent en faisant une réclamation à l'égard de la garantie.

Les vendeurs doivent être munis d'une pièce d'identité comprenant leur numéro de permis commercial. Avant d'autoriser un vendeur à domicile à entrer dans votre maison ou votre bureau, demandez à voir sa pièce d'identité.

Appelez Service Alberta pour confirmer qu'une entreprise est titulaire d'un permis. Vous pouvez également trouver ces renseignements

sur le site Web Alberta.ca – <https://www.alberta.ca/get-business-licence-overview.aspx> ou en appelant sans frais 1-877-427-4088.

Aucun permis requis

Voici des exemples d'entreprises qui n'ont pas besoin d'un permis de vendeur direct :

- Arrangements préalables d'obsèques et lots de cimetières
- Assurance
- Protection contre la foudre
- Services de forage
- Cours dans des écoles privées de formation professionnelle
- Titres
- Produits de l'Alberta vendus dans les fermes
- Biens ou services vendus par les étudiants
- Aux autres entreprises
- Immobilier
- Services de courtage hypothécaire

Contrats énergétiques interdits

Depuis le 1^{er} janvier 2017, le gouvernement de l'Alberta a interdit la vente à domicile d'appareils de chauffage et de produits et services connexes, notamment les chauffe-eau, les climatiseurs, les fenêtres, les contrats d'approvisionnement en énergie et les vérifications du rendement énergétique.

Le contrat

À la suite de votre décision d'achat, assurez-vous d'obtenir un contrat de vente signé. Un contrat de démarchage doit inclure les éléments suivants :

- les noms complets et adresses pour vous et l'entreprise;
- le nom du vendeur;

Pour en savoir plus sur cette thématique, consultez la page <https://www.alberta.ca/consumer-business-tips.aspx#toc-4> (en anglais seulement) ou téléphonez au 1-877-427-4088.

- le numéro de téléphone et de télécopieur de l'entreprise (le cas échéant);
- la date et le lieu du contrat;
- une description détaillée des biens ou services;
- une liste détaillée des prix des biens ou services;
- une déclaration de vos droits d'annulation;
- le prix total du contrat et les modalités de paiement;
- si les biens ou les services doivent être fournis ultérieurement, une date de livraison ou la date de début de prestation des services;
- la date à laquelle tous les services seront terminés ou les biens fournis;
- la divulgation complète du crédit, y compris des détails sur toute garantie prise pour le paiement;
- la valeur et la description de tout échange;
- votre signature et celle du représentant commercial.

Vous pouvez changer d'avis

La loi sur la protection des consommateurs (*Consumer Protection Act*) vous permet d'annuler une vente dans un délai de 10 jours suivant la réception de la copie du contrat signé si :

- le montant de l'achat est supérieur à 25 \$;
- vous avez effectué cet achat en personne ailleurs que dans l'établissement commercial habituel du vendeur;
- vous destiniez cet achat principalement à un usage personnel, familial ou domestique.

Vous disposez d'un jour supplémentaire pour reconsidérer votre achat si le dernier jour du délai d'annulation tombe un dimanche ou un jour férié.

Droits d'annulation prolongés

Vous avez jusqu'à un an pour résilier le contrat si :

- le vendeur n'avait pas le permis requis;
- le contrat de vente ne contient pas tous les renseignements requis;
- les biens ne sont pas tous fournis dans les 30 jours suivant la date de livraison indiquée dans le contrat ou convenue par écrit entre l'acheteur et le vendeur;
- les prestations ne sont pas commencées dans les 30 jours suivant la date de livraison précisée dans le contrat ou convenue par écrit entre l'acheteur et le vendeur.

Si vous acceptez les biens ou autorisez les services à commencer après la période de 30 jours, vous ne pouvez plus avoir de droit d'annulation prolongé.

Les droits d'annulation des ventes directes en vertu de la loi sur la protection des consommateurs (*Consumer Protection Act*) ne s'appliquent pas aux contrats négociés ou conclus à l'établissement du vendeur, sur un marché, une vente aux enchères, une foire commerciale, une foire agricole ou exposition.

Dans certains cas, une entreprise peut avoir sa propre politique d'annulation en plus des droits d'annulation en vertu de la loi sur la protection des consommateurs (*Consumer Protection Act*). Assurez-vous que tous les droits d'annulation sont inclus dans le contrat.

Comment résilier un contrat

Vous pouvez résilier un contrat par tous les moyens tant que vous pouvez prouver la date à laquelle vous l'avez résilié. Vous pouvez donner un avis d'annulation en personne, par courrier recommandé, par télécopieur ou par service de messagerie.

L'avis d'annulation est considéré comme donné à la date à laquelle la lettre a été timbrée ou livrée. Conservez une copie de votre avis.

Pour en savoir plus sur cette thématique, consultez la page <https://www.alberta.ca/consumer-business-tips.aspx#toc-4> (en anglais seulement) ou téléphonez au 1-877-427-4088.

©2023 Gouvernement de l'Alberta | Publié en avril 2023



Vous pouvez annuler le contrat en envoyant ou en remettant l'avis à l'entreprise ou au vendeur à n'importe quelle adresse indiquée sur le contrat. Si vous ne savez pas comment joindre le fournisseur, contactez Service Alberta au 1-877-427-4088.

Vous pouvez conserver les biens qui vous ont été livrés dans le cadre du contrat jusqu'à ce que le vendeur vous rembourse ou restitue tout échange faisant partie de la vente. Le vendeur doit vous fournir un remboursement complet dans les 15 jours suivant l'annulation. Vous devez alors autoriser le vendeur à récupérer les biens. L'entreprise doit récupérer les biens dans les 21 jours suivant l'annulation.

Parfois, un acheteur signera un contrat de services et demandera que les travaux commencent avant la fin de la période d'annulation de 10 jours. Si vous résiliez le contrat dans ce cas, le vendeur doit quand même vous rembourser votre argent. Cependant, le vendeur peut alors exiger que vous payiez un montant raisonnable pour les travaux effectués jusqu'au moment où vous avez résilié.

Annulation de certains types de contrats

Rénovations domiciliaires:

Les droits d'annulation décrits dans ce document s'appliquent également aux contrats avec des entreprises de rénovation domiciliaire si elles recherchent du travail et discutent d'un contrat en dehors de leur lieu d'affaires habituel – par ex. dans votre maison. Pour plus de renseignements sur les rénovations et les réparations domiciliaires, veuillez consulter la publication *Rénovations domiciliaires*.

Réclamation à l'égard du dépôt de garantie

Si vous ne recevez pas de remboursement dans les 15 jours, communiquez avec Service Alberta. Vous pouvez peut-être faire une réclamation à l'égard du dépôt de garantie si l'entreprise était titulaire d'un permis.

Vous pouvez également être en mesure de soumettre une réclamation à l'égard du dépôt de garantie si le vendeur n'a pas respecté les conditions du dépôt de garantie, et si vous avez subi des pertes par fraude, abus de confiance ou fausse déclaration.

Si vous pensez que cela s'est produit, communiquez avec Service Alberta sans frais au 1-877-427-4088 dès que possible. Vous disposez d'un temps limité pour faire votre demande.

Signes précurseurs

Méfiez-vous des argumentaires de vente comme ceux-ci :

- Offre limitée : « Il s'agit d'un prix spécial. Il n'est disponible qu'aujourd'hui. Demain, le prix augmente! » Le soi-disant « prix spécial » peut en fait être le prix fixe de tous les jours.
- Avantage financier : « Nous vous ferons une bonne affaire si nous pouvons annoncer que vous êtes un client satisfait. » L'accord supposé n'est peut-être pas dans votre meilleur intérêt.
- Fausse déclaration : « Je fais un sondage pour (nomme une entreprise ou un service gouvernemental) et je me demande si vous pourriez répondre à quelques questions. » Le vendeur peut mentir et veut simplement entrer dans votre maison.

Pour en savoir plus sur cette thématique, consultez la page <https://www.alberta.ca/consumer-business-tips.aspx#toc-4> (en anglais seulement) ou téléphonez au 1-877-427-4088.

©2023 Gouvernement de l'Alberta | Publié en avril 2023



Avant d'acheter

- Assurez-vous de pouvoir cocher la case à côté de chacune de ces questions avant d'effectuer un achat ou de signer un contrat de démarchage :
- Avez-vous demandé une pièce d'identité?
- Êtes-vous sûr que vous n'êtes pas obligé d'acheter?
- En avez-vous pour votre argent?
- Avez-vous magasiné et obtenu des estimations d'autres fournisseurs?
- Avez-vous lu et compris le contrat?
- Connaissez-vous la réputation de l'entreprise?
- L'entreprise a-t-elle un bureau permanent que vous pouvez appeler en cas de problème?
- L'entreprise fournira-t-elle des services d'entretien et de réparation?
- L'entreprise nommée dans le contrat est-elle la même entreprise avec laquelle vous avez fait affaire?

Pour en savoir davantage

Pour obtenir d'autres renseignements sur les ventes à domicile (directes) ou sur la façon de déposer une plainte :

Consumer Contact Centre

À Edmonton : 780-427-4088

Sans frais en Alberta : 1-877-427-4088

Déposer une plainte de consommateur –

<https://www.alberta.ca/file-consumer-complaint.aspx>

Publications

<https://www.alberta.ca/consumer-business-tips.aspx>

Librairie King's Printer

Vous pouvez acheter un exemplaire de la loi sur les cimetières (*Cemeteries Act*) et des règlements auprès de la librairie King's Printer :
10611 – 98^e Avenue, 7^e étage, Edmonton
(Alberta) T5K 2P7
Edmonton : (780) 427-4952
Sans frais en Alberta : 310-0000, puis 780-427-4952

Vous pouvez aussi télécharger gratuitement des exemplaires en format « PDF » ou « HTML » sur le
Sans frais en Alberta : 310-0000, puis 780-427-4952

Vous pouvez également en télécharger gratuitement un exemplaire en format « PDF » ou « HTML » sur le site
<https://www.alberta.ca/alberta-kings-printer.aspx> (en anglais seulement).

Pour en savoir plus sur cette thématique, consultez la page <https://www.alberta.ca/consumer-business-tips.aspx#toc-4> (en anglais seulement) ou téléphonez au 1-877-427-4088.

©2023 Gouvernement de l'Alberta | Publié en avril 2023

