

Les Démarcheurs



Le terme « démarchage » désigne l'action de faire du porte-à-porte pour vendre ou mettre en vente des biens ou des services, ou alors pour solliciter des commandes de biens ou de services.

Permis:

Sauf dans certains cas exceptionnels, les démarcheurs sont tenus d'être titulaires d'un permis et d'avoir versé un cautionnement. Ils doivent conserver ce permis sur leur personne à titre de preuve de leur affiliation avec une société approuvée. Ces permis sont valides pendant un an et ils sont incessibles, c'est-à-dire qu'ils sont délivrés au nom d'une seule personne. Cette exigence aide à protéger les consommateurs en servant de processus de vérification pour les personnes qui entrent dans leur maison.

Contrat:

Lorsque vous convenez d'acheter auprès d'un démarcheur des biens ou des services d'une valeur totale de plus de 100 \$, il doit vous présenter un contrat. Ne signez jamais un contrat de façon impulsive et obtenez-en toujours une copie. Le contrat doit être signé par vous ainsi que par le vendeur.

Le contrat doit aussi préciser :

- Votre nom et votre adresse et le nom du vendeur ainsi que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'entreprise qu'il représente;
- La date et le lieu de la conclusion du contrat;
- Une description des biens ou des services que vous avez achetés;
- Le nombre d'articles achetés et le prix de chacun d'eux;
- Une description de tout bien pris comme bien de reprise;
- Le coût total;
- Les modalités de paiement;
- Le coût total du crédit (si un plan de financement à l'achat a été établi avec le démarcheur);
- La date de livraison ou la date d'achèvement de la prestation de services.



COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS

réglementation • éducation • protection

Communiquez avec nous

Commission des services financiers et des services aux consommateurs

Sans frais : 1 866 933-2222
Télécopieur : 506 658-3059
info@fcnb.ca

85, rue Charlotte,
bureau 300
Saint John (N.-B.)
E2L 2J2

fcnb.ca



#déPensezBien



Annulation d'un achat:

Vous disposez d'une période de réflexion de 10 jours à partir de la journée où vous recevez le contrat ou l'énoncé des droits de résiliation. Pendant ces 10 jours, vous n'êtes pas tenu de fournir une raison justifiant l'annulation de la vente. La période de réflexion peut être prolongée si:

- Le vendeur ou le représentant n'était pas titulaire d'un permis au moment de la vente;
- Le vendeur ne respecte pas les modalités du contrat;
- Les biens ou les services ne vous sont pas fournis dans les 30 jours suivant la date de livraison ou de prestation. (si vous acceptez la livraison des biens ou la fourniture des services après la période de 30 jours, vous n'avez plus le droit de résilier le contrat).

Pour annuler : vous devez envoyer un avis de résiliation écrit à l'adresse précise dans le contrat. Envoyez le par télécopieur ou par courrier recommandé afin que vous ayez une preuve du moment auquel l'avis a été acheminé. Le vendeur dispose d'une période de 15 jours à partir de la date d'envoi de votre avis pour vous rembourser toute somme versée et vous retourner tout bien de reprise (ou vous payez un montant équivalent à la valeur du marché du bien). Enfin retourner le au démarcheur les biens visés par le contrat. Vous devez aussi payer une indemnité raisonnable si vous avez consommé une partie des biens ou si le vendeur a fourni des services partiels. Cependant, le vendeur ne peut pas invoquer son droit à une indemnité avant de vous fournir un remboursement complet.

Conseils:

- Demandez au vendeur de vous montrer son permis. Assurez-vous qu'il n'est pas expiré, que le vendeur représente le fournisseur précisé sur le permis et que le permis est signé par le directeur des services à la consommation et par le vendeur.
- Ne cédez pas aux tactiques de vente sous pression d'un vendeur.
- Ne vous engagez pas à effectuer des paiements dont vous n'avez pas les moyens.
- Demandez au vendeur de signer le contrat avant vous. Lisez et vérifiez les détails du contrat (comme la date et le prix) avant de le signer.
- Si vous payez un acompte, ne versez pas une somme importante.
- Demandez des renseignements au sujet du prix au comptant, du prix crédité, des garanties et du service, et faites des comparaisons.

