



Mardi 1<sup>er</sup> octobre 2024

**M. Simon Jolin-Barrette**

Ministre de la Justice  
1200, route de l'Église, 9e étage  
Québec, Québec, G1V 4M1

Monsieur le ministre,

Nous souhaitons vous exprimer notre appui concernant les mesures visant à limiter les pratiques abusives et déloyales de certains vendeurs itinérants. Malheureusement, notre industrie manque de barrières à l'entrée, et certaines entreprises adoptent des pratiques contraires à l'éthique qui devraient prévaloir dans notre secteur.

Nous tenons toutefois à attirer votre attention sur l'effet cumulé de la désuétude de l'article 57 de l'actuelle loi sur la protection du consommateur et des nouvelles dispositions du projet de loi 72. En effet, « à la condition que ce contrat n'ait pas été sollicité ailleurs qu'à l'adresse du commerçant » reflète une réalité de 1978 et ne correspond plus aux attentes des consommateurs en 2024, qui souhaitent commercer différemment. En tant qu'entreprise de distribution, nous croyons notamment que ces mesures vont impacter beaucoup plus d'entreprises que ce que vous désirez. À ce jour, plusieurs d'entre elles ne sont pas conscientes des impacts du projet de loi.

Par exemple, selon le texte actuel, un consommateur sollicité lors du Salon de l'habitation, via les réseaux sociaux ou de quelque façon hors d'un lieu de commerce, ne pourrait prendre un rendez-vous à son propre domicile pour conclure un contrat, obtenir du crédit ou se faire installer rapidement une infrastructure, et ce, même suite à sa demande explicite. Nous croyons que cette disposition n'est pas en phase avec la réalité d'aujourd'hui ainsi que les nouvelles habitudes de consommation créées par le commerce en ligne et les entreprises telles que Amazon. Le consommateur cherche à se faire servir dans le confort de son domicile de la façon la plus simple et rapide possible.

La rapidité d'installation ainsi que la paix d'esprit font partie intégrante du modèle d'affaires de plusieurs de nos clients. Les consommateurs sont heureux de recevoir un service d'installation rapide lors d'un bris de leur appareil de chauffage et climatisation lors d'une canicule ou d'un froid hivernal. Leur couper l'accès à ce genre de service ne sert pas leur intérêt et vient seulement nuire aux entreprises dynamiques et innovatrices qui ont su s'adapter aux consommateurs modernes.

Nous aimerions aussi souligner qu'une majorité des consommateurs ont besoin d'accès au crédit pour effectuer des travaux d'efficacité énergétique. Sans accès au crédit, l'efficacité énergétique n'est au mieux qu'un idéal inaccessible. Nous croyons fermement que nuire à cette

accessibilité est contraire à l'objectif provincial d'efficacité énergétique mis de l'avant par Hydro-Québec ainsi que les objectifs mondiaux en termes de lutte aux changements climatiques. À noter qu'avec l'augmentation des effets climatiques extrêmes et la population vieillissante au Québec, le chauffage et climatisation est de plus en plus un besoin essentiel.

Le cumul de la désuétude de l'article 57 et les dispositions du projet de loi 72 créent des obstacles considérables pour le consommateur ainsi que les entreprises qui travaillent à s'adapter au commerce moderne. Inclure un délai de 10 jours entre la vente et l'installation vient brimer l'avantage concurrentiel des entreprises dynamique et nous force à être inefficace comme industrie.

Afin de répondre à cette problématique, tout en respectant votre volonté de renforcer la protection des consommateurs, nous suggérons de supprimer la condition stipulant que la sollicitation doit se faire au lieu d'affaires du commerçant. Nous croyons que cette condition comporte une barrière trop élevée pour la prospérité économique, l'innovation et le dynamisme de notre industrie. Nous croyons fermement que le consommateur devrait conserver sa liberté économique à son domicile, et ce, sans entrave ou environnement règlementaire flou pour les entrepreneurs.

Nous désirons donc que le législateur préserve le droit du consommateur d'obtenir une vente à son domicile ainsi qu'une installation rapide s'il en fait la demande manifeste ou s'il fait la première démarche contractuelle suite à une sollicitation.

Cela vous permettrait de continuer de profiter de notre industrie comme alliée dans la lutte contre les changements climatiques. Bien que nous œuvrions dans un objectif lucratif avoué, nous avons l'opportunité de contribuer à un avenir durable en informant et sensibilisant les citoyens aux bénéfices économiques des nouvelles technologies. Nous croyons fermement que la prospérité économique et la responsabilité environnementale peuvent coexister.

Nous restons à votre disposition pour discuter de ces propositions et de leur mise en œuvre. Nous sommes convaincus qu'en collaborant, nous pouvons établir un cadre bénéfique tant pour les consommateurs que pour l'industrie.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Julien Bournival

