

CNW Telbec code 01

Pour publication immédiate

## Économies d'énergie

### Attention aux commerçants qui usent de tactiques illégales

**Québec, le 18 avril 2024.** – L'Office de la protection du consommateur (OPC), le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs, la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) et Hydro-Québec mettent en garde les Québécoises et les Québécois contre les commerçants dans le domaine de l'efficacité énergétique résidentielle aux pratiques douteuses.

Certains commerçants utilisent la sollicitation par téléphone ou les réseaux sociaux pour faire miroiter des programmes d'aide financière pour l'achat de technologies qui visent à réduire la facture d'énergie d'une propriété. Ces entreprises demandent aux propriétaires de résidences de remplir un formulaire puis appellent pour fixer un rendez-vous pour une inspection gratuite par un « conseiller », lequel s'avérera être un habile vendeur.

Si vous envisagez d'améliorer l'efficacité énergétique de votre propriété ou de changer votre système de chauffage et que vous souhaitez obtenir les services d'un conseiller ou d'une conseillère, choisissez vous-même une entreprise en consultant la [liste des organismes autorisés](#). Surtout, ne signez jamais de contrat et ne versez jamais d'acompte avant de comparer plusieurs offres. Si, parmi vos proches, vous comptez des personnes vulnérables et susceptibles de tomber dans le piège, mettez-les en garde.

#### Faits saillants

- Certains commerçants utilisent des prétextes pour solliciter la vente de thermopompes ou de panneaux solaires. D'autres proposent une inspection des combles et établissent le faux diagnostic d'une contamination dangereuse pour la santé des occupants qui nécessite des travaux urgents. Outre le fait que ces commerçants utilisent des approches illégales et des arguments trompeurs, ils peuvent facturer jusqu'à trois ou quatre fois plus cher que la valeur normale d'un contrat de même nature. De plus, il est fréquent que ces entreprises aient fermé leurs portes dans un intervalle de six mois à un an.
- Aucune sollicitation directe, par téléphone ou à domicile, n'est faite auprès des propriétaires de la part du gouvernement du Québec ou d'Hydro-Québec en ce qui concerne les programmes d'aide financière d'efficacité énergétique. C'est à vous de vérifier auprès du prestataire de programme si l'aide financière est toujours offerte et quels sont les critères d'admissibilité. Certains de ces programmes font appel à des entreprises accréditées et compétentes pour les évaluations écoénergétiques ou pour la réalisation des travaux.
- En ce qui concerne Hydro-Québec, son Plan d'action 2035 *Vers un Québec décarboné et prospère* a d'ambitieux objectifs en matière d'efficacité énergétique. L'une des cinq priorités du plan est d'aider la clientèle à faire une meilleure consommation de l'énergie. Parmi les mesures mises de l'avant, Hydro-Québec propose des subventions pour le remplacement ou l'acquisition de thermopompes dans le cadre du programme *LogisVert*, pour lequel toutes les demandes doivent être faites sur son site Internet. Hydro-Québec insiste sur le fait qu'elle n'a aucune

affiliation avec des commerçants itinérants pour ses programmes et demande aux citoyens de rapporter toute situation suspecte lorsque son nom est utilisé par un commerçant qui fait de la sollicitation.

- Ne vous fiez jamais aux représentations des vendeurs en ce qui concerne, selon le cas, les licences de la RBQ, de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec ou de la Corporation des maîtres électriciens du Québec, le permis de l'Office de la protection du consommateur ou toute autre affiliation ou accréditation auprès d'un ministère ou d'Hydro-Québec. Vérifiez toujours directement auprès des organismes concernés.
- Le fait qu'une entreprise conclut un contrat avec un consommateur chez lui constitue une activité de commerce itinérant si la conclusion du contrat résulte d'un contact initialement pris par l'entreprise avec ce consommateur, par exemple sur Internet ou par téléphone, en vue d'être invité à le solliciter chez lui. L'entreprise doit être titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur (OPC). L'encadrement du commerce itinérant donne notamment au consommateur le droit de résoudre le contrat dans les 10 jours, même lorsque les travaux ont été réalisés. On recommande aux consommateurs qui s'estiment lésés par un commerçant itinérant de porter plainte sans délai à l'OPC.

## Liens

- La page *Vendeur itinérant : quand faut-il se méfier ?*, [Quebec.ca/vente-itinerante](http://Quebec.ca/vente-itinerante), donne plus de détails sur les approches typiques des vendeurs face auxquels il importe de demeurer prudent. Elle fournit de précieux conseils aux consommateurs;
- Les autorités municipales ou régionales sont invitées à signaler la présence dans leur région de commerçants aux pratiques douteuses en [communiquant avec l'OPC](#);
- Consultez [la liste des organismes de services autorisés](#) à offrir une évaluation d'efficacité énergétique;
- Découvrez [les programmes en efficacité énergétique du gouvernement du Québec](#).
- Pour des conseils afin de bien choisir son entrepreneur, consultez le [Coffre à outils pour les consommateurs](#) de la RBQ.
- Pour rapporter l'utilisation suspecte du nom d'Hydro-Québec, composez le 1 877 816-1212 ou utilisez le formulaire [Ouvrons l'œil](#).
- Pour tous les détails sur *LogisVert* d'Hydro-Québec, consultez [la page du programme](#).

– 30 –

### Pour renseignements et entrevues :

Office de la protection du consommateur  
Charles Tanguay  
Service des communications et de l'éducation  
[medias@opc.gouv.qc.ca](mailto:medias@opc.gouv.qc.ca)  
418 643-1484, poste 2254

Ministère de l'Environnement,  
de la Lutte contre les changements climatiques,  
de la Faune et des Parcs  
Relations avec les médias

[relations.medias@environnement.gouv.qc.ca](mailto:relations.medias@environnement.gouv.qc.ca)  
Tél. : 418 521-3991

Régie du bâtiment du Québec  
Sylvain Lamothe  
Direction des communications  
[rbqrelationdepresse@rbq.gouv.qc.ca](mailto:rbqrelationdepresse@rbq.gouv.qc.ca)  
1 866 374-7747

Hydro-Québec  
Relations avec les médias  
514 289-5005 (option 2)  
[relationsmedias@hydroquebec.com](mailto:relationsmedias@hydroquebec.com)