

VU la *Loi sur le
démarchage*
L.R.N.-B. 2011, ch. 141, avec ses modifications

- et -

DANS L'AFFAIRE DE

724682 NB INC opérant sous le nom d'ATLANTIC HEALTH AND SAFETY
(intimé)

MOTIFS DE LA DÉCISION ET ORDONNANCE DE LA DIRECTRICE DES SERVICES À LA CONSOMMATION

Date de l'avis sur l'aptitude : 5 avril 2023

Date de la possibilité de se faire entendre : Audience en personne annulée, car le titulaire du permis n'a pas répondu

Date des motifs de la décision : 19 mai 2023

Entendu par

Alaina M. Nicholson
Directrice des Services à la consommation

INTRODUCTION

- [1] Cette affaire a été portée devant la directrice des Services à la consommation (la « directrice ») en réponse à une recommandation du personnel de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (la « FCNB ») signalant que l'entreprise 724682 NB inc., opérant sous le nom d'Atlantic Health and Safety, (le « titulaire ») ne répond pas aux critères d'obtention d'un permis. La *Loi sur le démarchage* précise que la directrice peut déterminer si un démarcheur continue à répondre aux critères d'obtention d'un permis de vendeur.
- [2] En vertu du paragraphe 17(1.1) de la *Loi sur le démarchage*, L.R.N.-B. 2011, ch. 141 (la « Loi »), la directrice ne peut suspendre ou annuler un permis sans donner au titulaire du permis l'occasion d'être entendu.

PLAINTES

- [3] Le 16 mars 2023, le personnel de la FCNB a reçu un appel téléphonique du Bureau du prévôt des incendies (le « prévôt des incendies »). Le prévôt des incendies a indiqué qu'il avait de graves préoccupations au sujet d'un démarcheur dans la province qui, selon lui, ciblait les consommateurs de la région de Dieppe par l'entremise de Facebook. Le prévôt des incendies a indiqué qu'il avait reçu de nombreuses plaintes de particuliers de la région de Dieppe (les « plaignants ») concernant des systèmes de protection contre les incendies conformes au code.
- [4] Le prévôt des incendies a également indiqué que les tactiques de vente agressives suivantes ont été signalées par les plaignants :
- Êtes-vous prêt à mettre la vie de vos enfants en danger en n'installant pas ce système chez vous?
 - Je ne me sens pas à l'aise de quitter votre domicile sans que notre technicien ait terminé son installation. Pensez à vos enfants.
 - Vous payez déjà près de 100 \$ par mois à ADT. Vos enfants ne valent-ils pas la dépense supplémentaire pour garantir leur sécurité?
 - Les appareils que vous avez actuellement chez vous sont bons pour la poubelle et ne fonctionnent pas correctement. Ils doivent être enlevés immédiatement et remplacés.
 - Laissez-moi appeler le propriétaire et le mettre en communication avec vous. Ce rabais de 1 500 \$ ne sera plus disponible après aujourd'hui.
- [5] Le 21 mars 2023, le prévôt des incendies a transmis les plaintes par écrit à la FCNB, expliquant qu'il était grandement préoccupé par les détails des déclarations soumises par les plaignants, y compris le signalement que les représentants du titulaire de permis :
- a) utilisaient des liquides inflammables à l'intérieur de la maison des plaignants;
 - b) encourageaient les plaignants à se tenir à proximité de flammes nues;
 - c) faisaient pression sur les plaignants pour qu'ils concluent des transactions;
 - d) utilisaient des déclarations susceptibles de tromper ou d'induire en erreur les plaignants.
- [6] La première plainte concerne une démonstration effectuée par le titulaire en octobre 2022 au domicile en construction du plaignant A et du plaignant B. Ces deux plaignants allèguent ce qui suit :

- a) Le plaignant A a aimé et partagé une publication Facebook du titulaire.
- b) Un représentant du titulaire de permis a ensuite communiqué avec le plaignant A pour l'informer qu'il avait gagné une trousse de sécurité à domicile. Pour recevoir la trousse, le plaignant A a été informé qu'un représentant devait venir chez lui et que le plaignant devait recevoir une présentation de trois heures sur les produits du titulaire.
- c) Le plaignant A a accepté et la présentation a été donnée dans le garage du plaignant A et du plaignant B.
- d) Lors de la présentation, le représentant du titulaire de permis a dit au plaignant A et au plaignant B que les gens ne lisent jamais les détails en petits caractères sur les détecteurs de fumée et qu'ils ne fonctionnent presque jamais et que la marque Kidde était le pire type de détecteur de fumée s'il n'était pas placé exactement au bon endroit, par opposition au produit du titulaire de permis dont le « fonctionnement est garanti ».
- e) À la fin de la démonstration, le représentant a placé une poêle sur une table et y a versé ce qui semblait être de l'essence à briquet, l'a allumée et a demandé au plaignant A et au plaignant B d'éteindre le feu à l'aide d'une « couverture anti-feu », un produit vendu par le titulaire.
- f) Lorsque le plaignant A et le plaignant B ont refusé d'acheter les produits du titulaire, dont le coût était estimé à 5 000 \$, le représentant a affirmé catégoriquement qu'ils prenaient la mauvaise décision.

[7] La deuxième plainte concerne une démonstration qui a eu lieu en décembre 2022 au domicile du plaignant C et du plaignant D. Ces deux plaignants allèguent ce qui suit :

- a) Le titulaire a fait l'objet d'une recommandation au plaignant C par un ami sur Facebook, et un représentant du titulaire a ensuite communiqué avec le plaignant C pour l'informer qu'il avait gagné une trousse de sécurité à domicile. Pour recevoir la trousse, le plaignant C a été informé qu'un représentant devait se rendre au domicile du plaignant C et du plaignant D et faire une présentation sur les produits du titulaire.
- b) Le plaignant C et le plaignant D ont été obligés de regarder un extrait de film qui les a « traumatisés ».
- c) On a dit au plaignant C et au plaignant D : « Vous payez environ 100 \$ pour l'assurance, et bien, qu'est-ce que 100 \$ de plus pour la vie de vos enfants ».
- d) Le plaignant C et le plaignant D ont été informés que s'ils n'achetaient pas les produits du titulaire immédiatement, ils ne pourraient pas bénéficier du rabais de 1 500 \$ sur les produits.
- e) Le plaignant C a signé le contrat et le titulaire de permis a réservé un installateur et dit aux plaignants que celui-ci serait à leur maison d'ici une heure.
- f) Le plaignant C et le plaignant D ont alors fait quelques vérifications sur le titulaire et ont appelé le titulaire pour annuler. Un examen du contrat montre que le solde dû dépassait 11 000 \$.

[8] La troisième plainte concerne une démonstration qui a eu lieu en janvier 2023 au domicile de la plaignante E. La plaignante E allègue ce qui suit :

- a) L'ami de la plaignante E les a inscrits pour obtenir une trousse de sécurité à domicile gratuite, mais pour recevoir la trousse, on leur a dit qu'un représentant du titulaire de permis devait venir chez eux et donner un « exposé sur la sécurité-incendie ».
- b) Au cours de l'exposé, le représentant a dit à la plaignante E que ses détecteurs d'incendie « ne sont pas bons » et qu'elle devait acheter le produit du titulaire de permis « pour être en sécurité ».

- c) Le titulaire leur a dit que « les gens ne lisent pas les petits caractères » sur les détecteurs de fumée Kidde, laissant entendre qu'ils ne fonctionnent pas, et que le fonctionnement du produit du titulaire est « garanti ».
- d) Le représentant a pris une poêle et a dit à la plaignante E qu'il allait y mettre le feu et que la plaignante E l'éteindrait. La plaignante E a fait part de ses préoccupations à l'idée d'allumer un feu dans sa maison, mais le représentant a dit « ça va, on fait ça tout le temps, ne vous inquiétez pas »;
- e) Le représentant a mis la poêle sur la cuisinière de la plaignante E, a versé ce qui semblait être de l'essence à briquet dans la poêle, l'a allumée avec un briquet et a demandé à la plaignante E d'éteindre le feu en utilisant la « couverture anti-feu » du titulaire de permis.
- f) Le représentant a effectué une deuxième démonstration au cours de laquelle il tenait un thermomètre et demandait à la plaignante E d'allumer un briquet en dessous pendant un certain temps, après quoi il a placé le thermomètre dans le « gel spécial ignifuge » du titulaire de permis pour voir la température baisser. La plaignante a fait part de ses inquiétudes au sujet de la deuxième démonstration et du feu allumé à l'intérieur de sa maison, mais a été rassurée par le représentant que tout allait bien se passer.
- g) La plaignante E ne voulait pas s'engager à acheter des produits et a dit au représentant qu'elle y réfléchirait, car le devis de 8 000 \$ représentait beaucoup d'argent. Le représentant a ensuite communiqué avec son surveillant qui a été mis sur haut-parleur et a dit à la plaignante E qu'il ne se sentait pas à l'aise de laisser le représentant partir sans installer le système parce que si la maison de la plaignante E brûlait, le titulaire se sentirait responsable et que la vie de la plaignante E était en danger.
- h) La plaignante E avait l'impression qu'il s'agissait d'une menace.

[9] La quatrième plainte concerne une démonstration qui a eu lieu en novembre 2022 au domicile du plaignant F et du plaignant G. Ces deux plaignants allèguent ce qui suit :

- a) Le plaignant F a reçu un appel du titulaire à la suite d'une recommandation. On lui a dit qu'il avait gagné une trousse de sécurité à domicile, mais que pour recevoir la trousse, un représentant devait se rendre à son domicile et faire une présentation de 45 minutes sur les produits du titulaire. La présentation a en fait duré deux heures et demie.
- b) Au cours de la présentation, le représentant a informé le plaignant F et le plaignant G que les gens ne lisent jamais les petits caractères sur les détecteurs de fumée, qu'ils ne fonctionnent presque jamais, que la marque Kidde est le pire type d'avertisseur de fumée s'il n'est pas placé exactement au bon endroit, et que le fonctionnement du produit du titulaire était garanti.
- c) Le représentant a pris une poêle en métal, l'a placée sur la cuisinière du plaignant F et du plaignant G, a versé ce qui semblait être de l'essence à briquet dans la poêle et a demandé au plaignant F d'éteindre le feu avec une « couverture anti-feu ».
- d) Une démonstration de « gel spécial ignifuge » a également été effectuée.
- e) Le plaignant F et le plaignant G ont décliné l'offre de produits du titulaire, qui était estimée à 7 000 \$. Après le refus, le représentant a communiqué avec son surveillant et l'a mis sur haut-parleur. Le surveillant a demandé au plaignant F et au plaignant G si la vie de leurs enfants valait 1 \$ par jour, a déclaré qu'ils ne se souciaient pas assez de leurs enfants pour obtenir ce système et qu'ils mettaient leurs enfants en danger en ne faisant pas installer le système tout de suite.

CONTEXTE

[10] Après avoir reçu les nombreuses plaintes, le prévôt des incendies a communiqué avec la FCNB, parce qu'elle est l'autorité chargée des permis de démarchage. Il a également communiqué par écrit avec tous les chefs de service d'incendie et les agents de la prévention des incendies de la province pour leur signaler les pratiques de ce titulaire de permis. La note de service se lit comme suit :

En janvier 2023, le Bureau du prévôt des incendies a appris qu'une entreprise de la région du Grand Moncton donnait peut-être de l'information trompeuse ou erronée aux propriétaires-occupants en lien avec des détecteurs de fumée et d'autres dispositifs de sécurité des personnes. Les plaintes reçues jusqu'à maintenant comprennent :

- ***L'utilisation de liquides inflammables lors de démonstrations de produits à domicile;***
- ***Des représentants prétendant que les détecteurs de fumée ou les dispositifs de sécurité existants étaient inadéquats;***
- ***Des tactiques de vente sous pression;***
- ***De déclarations fausses ou trompeuses en ce qui concerne des systèmes conformes au code;***
- ***Des systèmes dispendieux, de 5 000 \$ à 15 000 \$.***

[11] Le 5 avril 2023, le personnel de la FCNB a communiqué avec le titulaire par courriel, à l'adresse fournie dans sa demande de permis, pour l'informer que le prévôt des incendies avait porté ces plaintes à sa connaissance et celles-ci soulevaient des doutes quant à l'aptitude du titulaire à détenir un permis. La lettre signalait les plaintes déposées contre le titulaire de permis, allant de l'utilisation de tactiques de vente agressives à des démonstrations de produits qui pourraient être dangereuses.

[12] La lettre informait le titulaire de permis qu'à la lumière de ces plaintes, la FCNB ne croyait pas qu'il était apte à détenir un permis de vendeur. Le motif de préoccupation était le manque de jugement démontré par le risque potentiel que les représentants faisaient courir aux consommateurs du Nouveau-Brunswick, à savoir le risque de blessures corporelles graves. De plus, en se basant sur les plaintes, il semble que les représentants amènent les consommateurs à croire que s'ils n'achètent pas leurs produits, leur famille est exposée à un grand risque.

[13] La lettre informait le titulaire de la recommandation faite à la directrice d'annuler son permis.

[14] Le titulaire de permis a également été informé de ce qui suit concernant la possibilité d'être entendu :

- a) qu'il s'agissait d'une occasion de fournir des renseignements ou des justifications supplémentaires pour aider la directrice à déterminer l'aptitude du titulaire à détenir un permis;
- b) qu'il avait le droit d'être accompagné par un avocat;
- c) qu'il avait droit à la divulgation de tous les renseignements pris en compte par le personnel de la FCNB pour déterminer son aptitude à obtenir un permis, et de tous les renseignements soumis à la directrice des Services à la consommation pour examen lors de la possibilité d'être entendu.

- [15] La lettre indiquait que si le titulaire de permis ne répondait pas dans un délai de dix jours après la transmission de la lettre, la directrice rendrait une décision fondée sur les renseignements au dossier.
- [16] Le 13 avril 2023, n'ayant reçu aucune réponse au courriel du 5 avril 2023, le personnel de la FCNB a envoyé à nouveau la lettre informant le titulaire de la recommandation de suspendre son permis.
- [17] Le 18 avril 2023, le titulaire n'avait toujours pas répondu. L'envoi d'un avis par courriel est admis par la *Loi sur les opérations électroniques*, mais en l'absence de réponse au courriel de rappel, le personnel de la FCNB a décidé de faire preuve de prudence et d'envoyer la lettre par courrier recommandé.
- [18] Le 20 avril 2023, la lettre recommandée a été livrée avec succès à l'adresse de service indiquée par le titulaire, conformément au paragraphe 8(1) de la *Loi* :

8(1) La demande visée au paragraphe 7(1) indique l'adresse du requérant aux fins de signification dans la province, et tout avis donné en application de la présente loi est, à toutes fins, réputé avoir été signifié au titulaire du permis s'il lui a été délivré ou expédié par courrier recommandé à cette adresse, à moins que le titulaire du permis n'ait avisé par écrit le directeur d'un changement d'adresse aux fins de signification en vertu de l'article 15.

MANDAT DE LA COMMISSION

- [19] La *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* prévoit à l'alinéa 2a) que l'objet de la *Loi* est de « permettre à la Commission de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public tout en augmentant la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés ».
- [20] L'alinéa 12(2)b) de la *Loi* énonce que la Commission « veille à l'application de la législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs », ce qui, aux termes de l'alinéa 1i), comprend la *Loi sur le démarchage*.
- [21] La protection des consommateurs est un élément fondamental et la raison d'être de la Commission. C'est une responsabilité clé de la directrice, en tant que contrôleuse du secteur, de déterminer l'aptitude d'un demandeur ou d'un titulaire de permis à exercer des activités dans le secteur.

DÉMARCHE VISANT À DÉTERMINER SI LE DEMANDEUR RÉUNIT LES CONDITIONS VOULUES

- [22] Il est nécessaire, pour la protection du public et le renforcement de la confiance du public à l'égard des marchés financiers, de s'assurer que les personnes exerçant des activités dans le secteur sont compétentes et dignes de confiance. Le permis témoigne des efforts déployés pour réduire les risques au minimum.
- [23] Il est essentiel que le titulaire d'un permis de vente à domicile soit digne de confiance, car cela favorise la confiance du public envers les services ou produits offerts. Pour les consommateurs,

le permis devrait être garant de l'honnêteté et de l'intégrité du vendeur ou du représentant qui se présente chez eux.

[24] La compétence est une autre qualité essentielle à la délivrance d'un permis. Pour qu'un consommateur ait confiance dans le marché, les gens du secteur d'activité devraient être en mesure de démontrer leur expertise relative au produit ou au service qu'ils vendent.

[25] L'article 17 de la *Loi* établit les motifs pour lesquels la directrice peut suspendre ou annuler un permis :

17(1) *Le directeur peut suspendre ou annuler un permis si son titulaire visé par la présente loi :*
[...]

d) *a, selon le directeur, fait preuve d'incompétence ou de déloyauté dans l'exercice du commerce pour lequel il a obtenu un permis.*

[26] La décision en vertu de l'alinéa 17(1)d) est que le titulaire de permis a fait preuve d'incompétence ou s'est monté indigne de confiance dans l'exercice du commerce pour lequel il a obtenu un permis, de sorte qu'il n'est pas apte à détenir un permis. La question qui se pose est la suivante : si le titulaire conserve son permis, est-ce que cela expose les consommateurs à un risque de préjudice ou d'exploitation? ?

ANALYSE

[27] Un permis approuvé par la FCNB rassure les consommateurs du Nouveau-Brunswick en leur indiquant que le titulaire est fiable et digne de confiance dans l'exercice de sa profession.

[28] Les entreprises et les particuliers travaillant dans le secteur du démarchage (qui consiste à solliciter la clientèle à son domicile) doivent se comporter de manière à la fois sécuritaire et éthique.

[29] Le titulaire de permis n'a pas manifesté sa volonté de discuter des plaintes ou de fournir une réponse aux plaintes et à la recommandation du personnel de la FCNB d'annuler son permis.

[30] Les plaintes reçues par la FCNB par l'intermédiaire du prévôt des incendies soulèvent d'importantes préoccupations concernant le secteur du démarchage. Elles comprennent des allégations de tactiques de vente sous pression, y compris des actions, des allégations et des énoncés conçus pour susciter la peur. Le prévôt des incendies indique dans sa note de service que le titulaire a fait des déclarations fausses ou trompeuses concernant des systèmes conformes au code, et je m'en remets à son jugement, compte tenu de son expérience et de sa connaissance de la sécurité-incendie. De plus, les plaintes révèlent un manque de compétence totale, étant donné la nature dangereuse des démonstrations de produits effectuées par les représentants. Les consommateurs ont non seulement été exposés à un risque de blessure, mais leur domicile aurait pu être endommagé.

DÉCISION

[31] Je constate que la gravité des plaintes correspond directement aux paramètres législatifs d'incompétence et d'abus de confiance. Les plaintes démontrent que le titulaire de permis n'est pas compétent ni digne de confiance.

[32] Après un examen attentif des faits de cette affaire, j'ai conclu que le maintien d'un permis de démarchage réduirait la confiance du public. La conduite du titulaire a démontré que ce dernier n'est pas apte à exercer ses activités en vertu de la *Loi sur le démarchage*. C'est pourquoi, pour les raisons susmentionnées et conformément à l'alinéa 17(1)d) de la *Loi*, je révoque le permis d'exercer des activités dans ce secteur.

[33] Conformément au paragraphe 17(2), l'annulation du permis délivré à un vendeur entraîne la suspension ou l'annulation des permis de tous ses représentants.

FAIT à Fredericton (Nouveau-Brunswick) le 19^e jour de mai 2023.



Alaina M. Nicholson
Directrice, Division des services à la consommation
Commission des services financiers et des services aux consommateurs