

DANS L'AFFAIRE DE
la *Loi sur le démarchage*
L.R.N.-B. 2011, ch. 141, telle que modifiée

– et –

DANS L'AFFAIRE DE
Sun Kissed Energy Incorporated
(Intimé)

MOTIFS DE LA DÉCISION

Date de l'avis sur l'aptitude : 23 avril 2026

Date de l'occasion d'être entendu : Audience en personne annulée, le titulaire du permis n'ayant pas répondu

Date d'émission des motifs de la décision : 25 mai 2026

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 (le « personnel ») de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (la « Commission ») signalant que Sun Kissed Energy Incorporated (le « titulaire ») ne répond pas aux critères d'obtention d'un permis. La *Loi sur le démarchage*, R.S.N.B. 2011, c. 141 (la *Loi*) précise que la directrice peut suspendre un permis si son titulaire enfreint l'une des dispositions de la *Loi* ou si, selon la directrice, a fait preuve d'incompétence ou de déloyauté dans l'exercice du commerce pour lequel le permis avait été attribué.
- [2] En vertu du paragraphe 17(1.1) de la *Loi sur le démarchage*, la directrice ne peut suspendre ou annuler un permis sans donner au titulaire d'un permis l'occasion d'être entendu.

L'ENTREPRISE TITULAIRE

- [3] Le titulaire est une société enregistrée au niveau fédéral, dont le siège social est situé en Nouvelle-Écosse et qui depuis le 20 septembre 2024, est enregistrée pour exercer dans la province du Nouveau-Brunswick.
- [4] Le Registre corporatif du Nouveau-Brunswick indique que Mark Shelley (« M. Shelley ») est le seul directeur du titulaire. D'après l'informations obtenues auprès du Registre corporatif, M. Shelley occupe cette fonction depuis le 2 octobre 2020.
- [5] Le titulaire détient un permis de vendeur aux termes de la *Loi* depuis le 6 mai 2025 pour la fourniture et l'installation de « systèmes solaires photovoltaïques » (comme indiqué dans la demande de permis).
- [6] Le titulaire ne disposait, pour le représenter, d'aucun représentant détenant un permis aux termes de la *Loi* afin d'exercer des activités de démarchage au Nouveau-Brunswick.

PLAINTES

- [7] Le 19 février 2026, la Commission a reçu une plainte émanant d'un consommateur néo-brunswickois (le « premier consommateur ») concernant un contrat de démarchage portant sur la vente et l'installation d'équipement solaire photovoltaïque (le « contrat d'équipement solaire »), conclu avec le titulaire le 20 janvier 2025.
- [8] Le contrat d'équipement solaire précisait le prix, les modalités de paiement et les conditions financières. Ces conditions prévoient notamment qu'un entrepreneur effectue une visite sur place et recueille des informations de nature technique (par exemple, des informations relatives à la consommation d'électricité, au tableau électrique ou aux dimensions du site) afin d'aider le consommateur à remplir une demande dans le cadre d'un programme de subvention du gouvernement fédéral. Pour bénéficier de ce programme, le propriétaire doit prendre rendez-vous pour effectuer un bilan énergétique de son logement, puis soumettre une demande au titre du programme de prêts et de subventions dit « Prêt canadien pour des maisons plus vertes (ICPMV) ». Les permis requis (par exemple, auprès d'Énergie NB) et l'autorisation de raccordement doivent être obtenus par l'entrepreneur avant le début des travaux d'installation. Les modalités de paiement et les conditions financières font état de versements échelonnés : un

acompte de 40 % dû à la signature; 15 % dès l'admission au programme ICPMV; et le solde à l'achèvement des travaux. Une fois les autorisations nécessaires et le financement obtenus, l'entrepreneur doit procéder à l'installation du système solaire photovoltaïque (panneaux, câblage, onduleurs, etc.) dans un « délai raisonnable ».

- [9] Le titulaire a agi en tant que courtier en crédit pour le compte du premier consommateur, en mettant en place un financement provisoire par l'intermédiaire de Financelt (un prêteur dûment inscrit au Nouveau-Brunswick) afin de couvrir les frais d'installation. Le contrat d'équipement solaire indiquait qu'afin d'éviter de payer des intérêts, le financement provisoire par Financelt serait couvert par le Prêt canadien pour des maisons plus vertes. Dans sa plainte, le premier consommateur a déclaré que le titulaire, le directeur financier et le responsable des ventes du titulaire lui avaient assuré verbalement que le financement provisoire par Financelt n'engendrerait aucun intérêt à payer, car l'installation était censée être achevée et le déblocage des fonds du Prêt canadien pour des maisons plus vertes était censé permettre le remboursement du financement provisoire par Financelt bien avant que des intérêts ne soient courus.
- [10] La convention de crédit émise par Financelt se présentait sous la forme d'un contrat de financement ouvert, avec une limite de 40 000 \$ devant couvrir le coût total de 37 639,28 \$. La convention stipulait que l'accès à la limite de crédit serait disponible pendant une « période d'achat » de six mois, et qu'un taux d'intérêt de 0 % s'appliquerait pendant les trois premiers mois.
- [11] Le premier consommateur a indiqué dans sa plainte avoir autorisé Financelt à verser, à la fin du mois de mars 2025, l'acompte de 40 % du coût total.
- [12] Le premier consommateur a également indiqué que toutes les demandes, autorisations et permis requis avaient bien été obtenus en juin 2025, et que le titulaire lui avait promis à plusieurs reprises que l'installation aurait lieu au cours de l'été.
- [13] Le premier consommateur déclare avoir eu, le 25 novembre 2025, un entretien téléphonique (suivi d'un courriel de relance) avec le titulaire et plusieurs de ses collaborateurs. Il indique qu'au cours de cet entretien : le titulaire a affirmé avoir engagé un sous-traitant et promis une installation en janvier 2026; le titulaire a clairement insisté pour que le solde du prêt Financelt soit débloqué alors que les travaux d'installation n'avaient pas commencé. Le premier consommateur indique que le courriel de suivi envoyé par le chef de projet du titulaire précisait que la validation du déblocage des fonds permettrait « d'éviter que le prêt ne dépasse son échéance » et « d'obtenir une période supplémentaire de 90 jours sans intérêts. ».
- [14] Le premier consommateur affirme avoir reçu, le 12 décembre 2025, un appel téléphonique du chef de projet du titulaire qui lui a assuré que l'installation aurait lieu en janvier. Au cours du même appel, il lui a été affirmé de nouveau que le prêt serait sans intérêt pendant 90 jours, ce qui laisserait le temps au Prêt canadien pour des maisons plus vertes de prendre le relais. À la suite de cet appel, le premier consommateur a autorisé Financelt à débloquer les fonds afin de couvrir le coût restant du contrat d'équipement solaire.
- [15] Le premier consommateur affirme avoir cherché, à plusieurs reprises au cours du mois de janvier 2026, à obtenir la confirmation d'une date d'installation, dans un contexte d'urgence croissante due à l'« expiration du financement ». Il indique que le titulaire avait admis son

retard, lui avait offert des garanties et proposé des dédommagements ultérieurs, et a indiqué, sans plus de précisions en termes de calendrier, que le projet serait accéléré.

- [16] Le premier consommateur affirme qu'à partir de mi-février, ses messages texte adressés au titulaire n'étaient plus remis, qu'en cherchant à le joindre par téléphone, les numéros n'étaient plus attribués et que tout envoi de courriel se soldait par la réception de réponses d'absence du bureau.
- [17] Le 19 février 2026, le premier consommateur a contacté la Commission afin de déposer une plainte contre le titulaire. La Commission a informé le premier consommateur qu'en vertu de l'article 22 de la *Loi*, dans la mesure où le titulaire n'avait pas fourni les articles et les services prévus par contrat, et dans la mesure où il ne détenait pas de permis aux termes de la *Loi* au moment de la conclusion du contrat, le premier consommateur disposait d'un droit de résiliation. Conformément au paragraphe 22(6), la Commission a pris contact avec Financelt afin d'expliquer que le premier consommateur exerçait ce droit de résiliation, car il n'avait pas reçu les articles et les services que le titulaire devait lui fournir. Financelt a accédé à la demande de résiliation et a libéré le premier consommateur de ses obligations prévues par la convention de crédit.
- [18] Le 3 mars 2026, la Commission a reçu une deuxième plainte émanant d'un consommateur du Nouveau-Brunswick (le « deuxième consommateur »), qui avait conclu, en juillet 2025, un contrat d'équipement solaire. À l'instar du premier consommateur, le deuxième consommateur a indiqué que le titulaire avait négocié un financement provisoire auprès de Financelt, prêt dont le second consommateur s'est servi pour verser un acompte de 10 637,86 \$ (sur un coût total de 26 594,65 \$). En septembre 2025, le deuxième consommateur a obtenu l'autorisation de financement dans le cadre du Prêt canadien pour des maisons plus vertes, mais le titulaire a retardé l'installation à plusieurs reprises, n'a pas respecté les délais prévus et a imputé ces retards à ses sous-traitants.
- [19] Le deuxième consommateur indique que dès le mois de février 2026, le titulaire a cessé de répondre à ses appels téléphoniques et à ses courriels, et que son site Web est devenu inaccessible. L'autorisation accordée dans le cadre du Prêt canadien pour des maisons plus vertes étant limitée dans le temps, le deuxième consommateur, n'ayant pas réussi à joindre le titulaire, a cherché à faire appel à un autre fournisseur d'équipement solaire. Le titulaire n'ayant pas fourni les prestations et les articles prévus dans le contrat dans les 30 jours suivant sa signature, la Commission a informé le deuxième consommateur de son droit de résiliation dudit contrat en vertu de l'article 22 de la *Loi*. Le 31 mars 2026, après un rappel par la Commission des droits dont bénéficiait le deuxième consommateur en vertu du paragraphe 22(6) de la *Loi*, Financelt a procédé à la résiliation de la convention de crédit.
- [20] Le 26 mars 2026, la Commission a reçu une troisième plainte émanant d'un consommateur du Nouveau-Brunswick (le « troisième consommateur »), qui avait conclu un contrat d'équipement solaire avec le titulaire en mai 2025. Le titulaire avait négocié un financement provisoire auprès de Financelt, prêt que le troisième consommateur a utilisé pour verser un acompte de 12 583,36 \$. Le titulaire n'ayant pas fourni les prestations et les articles prévus dans le contrat, la Commission a informé le troisième consommateur de son droit de résiliation dudit contrat en vertu de l'article 22 de la *Loi*. Le 31 mars 2026, le troisième consommateur a écrit au titulaire pour lui exposer ces faits et lui signifier la résiliation du contrat qui les liait. La Commission a

informé Financellt des droits du troisième consommateur en vertu du paragraphe 22(6) de la *Loi*, à la suite de quoi Financellt a procédé à la résiliation de la convention de crédit.

- [21] Le 6 avril 2026, la Commission a reçu une quatrième plainte émanant d'un consommateur du Nouveau-Brunswick (le « quatrième consommateur »), qui avait conclu un contrat d'équipement solaire avec le titulaire en juin 2025. Le quatrième consommateur a versé un acompte de 15 967,54 \$ grâce à un financement provisoire négocié par le titulaire auprès de Financellt. Le quatrième consommateur a indiqué qu'au 6 avril 2026, il n'avait pas réussi à joindre le titulaire et n'avait pas reçu l'équipement prévu. La Commission a informé Financellt des droits dont bénéficiait le consommateur en vertu du paragraphe 22(6) de la *Loi*, à la suite de quoi Financellt a procédé à la résiliation de la convention de crédit.
- [22] Le 8 avril 2026, la Commission a reçu une cinquième plainte émanant d'un consommateur (le « cinquième consommateur »), qui avait conclu un contrat d'équipement solaire avec le titulaire en août 2025. Après avoir versé un acompte de 13 919,20 \$ dans le cadre du financement provisoire négocié par le titulaire auprès de Financellt, le cinquième consommateur n'a pas reçu le matériel prévu. La Commission a informé Financellt des droits dont bénéficiait le consommateur en vertu du paragraphe 22(6) de la *Loi*, à la suite de quoi Financellt a procédé à la résiliation de la convention de crédit.
- [23] Le 9 avril 2026, la Commission a reçu une sixième plainte émanant d'un consommateur (le « sixième consommateur »), qui avait conclu un contrat d'équipement solaire avec le titulaire en 2025. Le sixième consommateur a versé un acompte de 14 700 \$ grâce à un financement provisoire négocié par le titulaire auprès de Financellt. Le sixième consommateur a déclaré qu'aucune prestation n'avait été fournie, qu'aucun panneau solaire ne lui avait été livré, qu'aucune installation ni aucun travail physique n'avait eu lieu, et que le projet n'avait jamais dépassé le stade des démarches administratives. Selon le sixième consommateur, le titulaire n'a plus répondu à ses messages ou appels et semblait avoir cessé toute activité. Avant de contacter la Commission, le sixième consommateur a déposé un litige auprès de Financellt, qui a suspendu les versements, signalé le compte et confirmé qu'aucun rapport de crédit défavorable ne serait établi pendant l'enquête. Le 9 avril 2026, le sixième consommateur a fait savoir à la Commission que Financellt l'avait contacté directement afin de confirmer l'annulation de son prêt et le remboursement de tous les versements effectués.
- [24] Le 13 avril 2026, la Commission a reçu une septième plainte émanant d'un consommateur (le « septième consommateur ») qui a déclaré avoir versé 40 000 \$ en espèces au titulaire en mars 2025 lors de la conclusion d'un contrat d'équipement solaire. Le septième consommateur a indiqué qu'aucune installation de matériel solaire n'avait eu lieu et que toute communication avec le titulaire était devenue impossible.

CONTEXTE

- [25] La Commission a pris connaissance de deux articles de CBC News datés du 9 février 2026 et du 27 février 2026. Tous deux consacrés au titulaire, ces articles indiquent que celui-ci avait fait l'objet d'une exclusion de l'association professionnelle Solar Nova Scotia à la suite de plaintes de clients alléguant qu'ils avaient réglé des installations de matériel photovoltaïque qui ne leur avait jamais été livré. Les articles indiquaient en outre que le titulaire avait déclaré être en cours de restructuration en raison de difficultés financières qui avait entraîné le licenciement d'une partie de son personnel, la perte de plusieurs partenaires financiers et donné lieu à des actions

en justice intentées par plusieurs fournisseurs et entrepreneurs. Enfin, dans ces articles, il est écrit qu'on aurait demandé à plusieurs clients de commencer à rembourser des prêts liés à leurs équipements solaires, alors que le matériel prévu par contrat ne leur avait pas été livré.

- [26] Le 19 mars 2026, la Commission a envoyé un courriel au titulaire pour lui demander de fournir des copies des contrats de démarchage conclus avec des consommateurs du Nouveau-Brunswick, en fixant une date limite au 26 mars 2026. M. Shelley a répondu le jour même en fournissant un numéro de téléphone permettant de le joindre directement. La Commission a tenté de joindre M. Shelley par téléphone mais aucun appel n'a pu aboutir.
- [27] Le 25 mars 2026, la Commission a envoyé un courriel de suivi portant sur les contrats de démarchage. M. Shelley a répondu par courriel (traduction de l'anglais) : « J'ai essayé de vous joindre. La gestion de SK [Sun Kissed – le titulaire] a été confiée à la banque. Je vais communiquer avec elle et essayer d'obtenir ces documents. Je vous prie de m'excuser pour ma réponse tardive. ».
- [28] Le 27 mars 2026, après avoir reçu plusieurs plaintes et aucune autre réponse de la part du titulaire, le personnel de la Commission a contacté Financelt, le prêteur par l'entremise duquel les consommateurs ont pu bénéficier d'un financement provisoire. Il a été demandé à Financelt de fournir des copies de toutes les ententes de financement approuvées dans le cadre des contrats conclus entre le 1^{er} février 2025 et le 27 mars 2026 avec le titulaire et qui concernaient des consommateurs du Nouveau-Brunswick, afin de déterminer l'ampleur de l'incidence de la conduite du titulaire sur les consommateurs.
- [29] Le 31 mars 2026, Financelt a transmis au personnel de la Commission un tableau répertoriant 26 consommateurs potentiellement touchés par la conduite du titulaire. Financelt a également désigné une personne chargée de communiquer avec la Commission lorsque celle-ci recevrait des plaintes émanant de consommateurs.
- [30] Les 9 avril et 10 avril 2026, la Commission a adressé un courrier supplémentaire au titulaire afin de lui demander :
- a) un point de situation concernant ses activités commerciales;
 - b) des copies de tous ses contrats de démarchage conclus au Nouveau-Brunswick depuis janvier 2025; et
 - c) une vue d'ensemble des contrats de démarchage, notamment le nombre de contrats, qu'elle a conclus au Nouveau-Brunswick et qui n'ont pas été honorés.

Ces courriels n'ont pas pu être remis et ont été retournés au personnel de la Commission.

- [31] Le 10 avril 2026, le personnel a laissé un message vocal à M. Shelley lui demandant de rappeler la Commission.
- [32] Malgré les demandes répétées du personnel de la Commission, le titulaire n'a pas fourni les informations ou les documents demandés.
- [33] N'ayant pas fourni au personnel de la Commission les documents demandés et ne répondant plus ni à la Commission, ni aux consommateurs, le titulaire s'est vu adresser, le 23 avril 2026, un avis écrit l'informant que le personnel de la Commission recommandait à la directrice

l'annulation du permis du titulaire pour des motifs d'aptitude, faisant état notamment de préoccupations concernant sa loyauté et de violations des alinéas 17(1)a) et 17(1)d) de la *Loi*.

- [34] L'avis informait le titulaire de son droit d'être entendu, notamment :
- a) qu'il se verrait offrir une chance de présenter tout renseignement ou toute justification supplémentaire afin d'aider la directrice à se prononcer sur sa compétence à détenir un permis;
 - b) qu'il avait le droit d'être accompagnée par un avocat; et
 - c) qu'il avait droit à la divulgation de tous les renseignements pris en compte par le personnel de la Commission pour déterminer son inaptitude à détenir un permis et de tous les renseignements soumis à la directrice des Services à la consommation pour examen.
- [35] La lettre indiquait que si le titulaire du permis n'avait pas répondu au plus tard le 7 mai 2026, la directrice rendrait une décision fondée sur les renseignements au dossier.
- [36] L'avis a été envoyé par courriel. Bien que la notification par courrier électronique fût conforme à la *Loi sur les opérations électroniques*, le personnel a préféré faire preuve de prudence et envoyer également l'avis par courrier recommandé.
- [37] L'avis a donc été envoyé par courrier recommandé à l'adresse postale du titulaire. Le courrier n'a pas pu être remis car l'adresse donnée aux fins de signification s'est avérée vacante.
- [38] L'avis a aussi été envoyé à l'adresse personnelle du directeur du titulaire, M. Shelley, mais le courrier a été refusé.
- [39] Enfin, l'avis a également été envoyé par courrier recommandé à l'adresse fournie aux fins de significations 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.*
- [40] Le 4 mai 2026, après avoir reçu le courrier retourné, le personnel a renvoyé l'avis à l'adresse fournie aux fins de signification figurant dans le Registre corporatif du Nouveau-Brunswick. Le courrier recommandé a bien été remis à cette adresse le 8 mai 2026. À ce jour, le personnel n'a reçu aucune réponse de la part du titulaire ou de ses représentants.

MANDAT DE LA COMMISSION

- [41] 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 ».

- [42] 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*.
- [43] La protection des consommateurs est un élément fondamental et un volet crucial du mandat 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

- [44] Afin d'assurer la protection du public et de renforcer la confiance de celui-ci à l'égard des marchés financiers, la Commission a pour rôle 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.
- [45] L'honnêteté, l'intégrité et la loyauté sont des qualités indispensables pour obtenir ou détenir un permis de vente à domicile. 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 qui se présente chez eux.
- [46] Pour les vendeurs à domicile, être honnête, intègre et loyal implique, au minimum, de s'abstenir de tout comportement susceptible d'exposer quiconque à un préjudice ou à une exploitation.
- [47] 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 :*
[...]
(a) *enfreint l'une des dispositions de la présente loi ou omet de se conformer à une modalité ou à une restriction à laquelle son permis est soumis;*

(d) *a, selon le directeur, fait preuve d'incompétence ou de déloyauté dans l'exercice du commerce pour lequel il a obtenu un permis.*
- [48] La décision en vertu des alinéas 17(1)a) et 17(1)d) est que le titulaire du permis a fait preuve d'incompétence ou s'est montré déloyal dans l'exercice du commerce pour lequel il a obtenu son permis, de sorte qu'il n'est pas apte à détenir un permis.

ANALYSE

- [49] Un permis approuvé par la Commission rassure les consommateurs du Nouveau-Brunswick en leur indiquant que le titulaire est fiable et digne de confiance dans l'exercice de sa profession. La question posée est la suivante : si un titulaire de permis continue d'être autorisé, cela laisse-t-il les consommateurs exposés à la possibilité de préjudice ou d'exploitation?

- [50] Les entreprises et les individus qui travaillent dans le secteur de la vente directe cherchent à vendre leurs produits et services directement chez leurs clients. Elles doivent le faire avec compétence et se montrer dignes de confiance.
- [51] Bien que le titulaire ait obtenu son permis de vendeur à domicile aux termes de la *Loi*, il n'a pas veillé à ce que chaque représentant dispose du permis nécessaire pour exercer des activités de vente directe. En vertu de l'alinéa 22(2)a) de la *Loi*, le consommateur bénéficie d'un droit de résiliation lorsqu'il conclut un contrat avec un vendeur ou un représentant qui n'est pas ou n'est plus titulaire d'un permis.
- [52] En vertu du paragraphe 24.12(3) de la *Loi*, afin de déterminer si la *Loi* et les règlements ont été observés, un agent de conformité peut exiger d'un démarcheur que soient produits tous livres, registres ou documents relatifs aux activités ou aux affaires internes du démarcheur. Le paragraphe 24.22(1) de la *Loi* interdit à toute personne d'entraver ou de gêner le travail de l'agent de conformité qui procède ou qui tente de procéder à l'examen de conformité. La *Loi* interdit de retenir, détruire, cacher, falsifier ou refuser de fournir tout renseignement qu'il exige raisonnablement pour les besoins de l'examen de conformité.
- [53] En exigeant du titulaire que soient produits tous livres, registres ou documents relatifs à ses activités, le personnel a exercé le pouvoir qui lui est conféré par le paragraphe 24.12(3) de la *Loi*. Le titulaire n'ayant pas fourni les informations demandées, le personnel a estimé que ce manquement constituait une entrave à un contrôle de conformité contraire au paragraphe 24.22(1) de la *Loi*.
- [54] La Commission a reçu des plaintes qui soulèvent de sérieuses préoccupations quant au comportement du titulaire du permis dans le secteur du démarchage. Selon les allégations portées à la connaissance de la Commission, les panneaux photovoltaïques n'ont jamais été installés. Les sous-alinéas 22(2)d)(i) et (ii) de la *Loi* stipulent que le consommateur peut résilier un contrat de démarchage si le vendeur omet de livrer les biens ou les services dans les trente (30) jours qui suivent la conclusion du contrat. En vertu de l'article 24 de la *Loi*, le titulaire est tenu de répondre aux demandes qui lui sont faites. En ne fournissant pas les biens et services prévus au contrat, le titulaire a enfreint la *Loi*.
- [55] Le titulaire n'ayant manifesté aucune disposition à discuter de ces plaintes ni à y répondre, le personnel recommande donc l'annulation de son permis.

DÉCISION

- [56] Je constate que les plaintes démontrent que le titulaire a fait preuve d'incompétence ou s'est montré indigne de confiance, de sorte qu'il n'est pas apte à détenir un permis.
- [57] 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 aux alinéas 17(1)a) et 17(1)d) de la *Loi*, je révoque le permis d'exercer des activités dans ce secteur.
- [58] Si le titulaire n'est pas satisfait de cette décision, il a le droit de faire appel auprès du Tribunal, comme le prévoit le paragraphe 21(1) de la *Loi*. Le délai de recours est de 30 jours à compter de

l'émission de la décision. La Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick peut fournir ses règles de procédure ou répondre à toute question concernant la procédure d'audience.

FAIT à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, ce 25^e jour de mai 2026.

L'original signé par Alaina M. Nicholson

Alaina M. Nicholson

Directrice de la Division des services à la consommation

Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick