

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

– et –

DANS L'AFFAIRE DE
Steeped Fine Loose Teas & Accessories Inc.
(intimé)

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

Date de l'avis sur l'aptitude : 13 juillet 2026

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

Date d'émission des motifs de la décision : 10 septembre 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 l'entreprise opérant sous le nom de Steeped Fine Loose Teas & Accessories Inc. (le « titulaire ») ne répond pas aux critères d'obtention d'un permis.
- [2] Le paragraphe 17(1) de la *Loi sur le démarchage*, R.S.N.-B. 2011, c. 141 (la « Loi ») précise que la directrice peut suspendre ou annuler un permis si son titulaire enfreint l'une des dispositions de la *Loi* ou si celui-ci, selon la directrice, a fait preuve d'incompétence ou de déloyauté dans l'exercice du commerce pour lequel le permis avait été attribué.
- [3] 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 du permis l'occasion d'être entendu.
- [4] Le 17 juin 2026, le personnel a contacté le titulaire pour lui demander une liste de tous ses représentants employés pour effectuer du démarchage au Nouveau-Brunswick. La Commission a demandé ces renseignements pour appuyer son examen de la conformité des vendeurs et des représentants aux exigences relatives aux permis prévues par la *Loi*. Le personnel a demandé au titulaire de fournir une réponse au plus tard le 30 juin 2026.
- [5] Le 19 juin 2026, le personnel a reçu une réponse par courriel du service des ventes du titulaire. Le courriel indiquait que Steeped Fine Loose Teas & Accessories Inc. avait déposé une demande de mise en faillite le 30 avril 2026, et que The Fuller Landau Group Inc. (le « syndic ») avait été désigné syndic autorisé en insolvabilité.
- [6] Le 25 juin 2026, le personnel a répondu au courriel du 19 juin 2026 pour obtenir des précisions sur les intentions du titulaire concernant son permis de vendeur en démarchage au Nouveau-Brunswick.
- [7] Le 26 et le 27 juin 2026, le personnel a reçu des courriels automatisés indiquant que son courriel du 25 juin 2026 n'avait pas pu être livré.
- [8] Le 13 juillet 2026, le personnel a envoyé une lettre par la poste au titulaire et au syndic à la suite de tentatives infructueuses de communication avec le titulaire par courriel. La lettre portait sur ce qui suit :
 - a. Le fait que le titulaire détenait toujours un permis en vertu de la *Loi*, dont la date d'échéance était le 28 février 2027. On demandait dans la lettre des précisions sur les intentions du titulaire concernant son permis;
 - b. Le fait que les vendeurs titulaires de permis concluent des contrats directement avec les consommateurs et qu'ils sont tenus de remplir les obligations découlant de ces contrats. La lettre indiquait également que la demande de mise en faillite du titulaire soulevait des inquiétudes quant à l'aptitude du titulaire à détenir un permis de vendeur, y compris sa capacité à exercer le commerce pour lequel il a obtenu un permis et à remplir ses obligations envers les consommateurs;
 - c. La lettre présentait les deux options suivantes au titulaire :

- i. Le titulaire pourrait présenter une demande d'annulation de son permis de vendeur au plus tard le 27 juillet 2026;
- ii. Si le titulaire ne demandait pas l'annulation du permis, le personnel recommanderait à la directrice des Services à la consommation de l'annuler.

- [9] La lettre indiquait également que le titulaire du permis avait le droit d'être entendu et :
- 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 accompagné par un avocat;
 - 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.
- [10] À la date d'échéance du 27 juillet 2026, le titulaire n'avait pas présenté par écrit de demande d'annulation volontaire de son permis et n'avait pas demandé d'être entendu.

MANDAT DE LA COMMISSION

- [11] 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* ».
- [12] L'alinéa 12(2)b) de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* 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*.
- [13] La protection des consommateurs est un élément fondamental et un volet crucial du mandat de la Commission. Parmi les responsabilités clés de la directrice en tant que contrôleuse du secteur, il lui incombe 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

- [14] 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 veiller à ce que les personnes exerçant des activités dans le secteur soient compétentes et dignes de confiance. Le permis témoigne des efforts déployés pour réduire les risques au minimum.
- [15] Pour protéger le public et maintenir la confiance de celui-ci à l'égard des marchés réglementés des services à la consommation, la directrice doit être convaincue que le titulaire du permis demeure apte à exercer des activités en vertu de la *Loi*.

- [16] L'honnêteté, l'intégrité et la fiabilité sont des qualités indispensables pour obtenir ou détenir un permis de démarchage. 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.
- [17] 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.
- [18] En vertu de l'alinéa 17(1)d), la directrice peut déterminer qu'un titulaire est inapte à détenir un permis s'il a fait preuve d'incompétence ou de déloyauté dans l'exercice du commerce pour lequel il a obtenu un permis, et que le fait de permettre au titulaire de continuer d'exercer ses activités exposerait les consommateurs à des risques de préjudice ou d'exploitation.

ANALYSE

- [19] 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?
- [20] La demande de mise en faillite du titulaire soulève des inquiétudes quant à la capacité du titulaire à exercer le commerce pour lequel il a obtenu un permis et à remplir ses obligations envers les consommateurs. Étant donné que les vendeurs titulaires de permis concluent des contrats directement avec les consommateurs et qu'ils sont tenus de remplir les obligations qui en découlent, la situation financière du titulaire présente un risque de préjudice pour les consommateurs et appuie la constatation selon laquelle le titulaire n'est plus apte à exercer le commerce pour lequel il a obtenu un permis.
- [21] L'absence de réponse ou de demande d'audience de la part du titulaire du permis a laissé les préoccupations soulevées sans réponse.

DÉCISION

- [22] J'ai examiné les faits de cette affaire, notamment la demande de mise en faillite du titulaire, qui s'ajoute au défaut du titulaire de préciser ses intentions ou de participer au processus. Je considère que ces facteurs ont donné lieu à une préoccupation concrète en matière de protection des consommateurs et constituent des motifs d'annulation du permis. Le titulaire ne m'a informé d'aucune suspension des procédures qui s'appliqueraient à cette affaire.

- [23] En conséquence, dans l'intérêt du public, le permis de vendeur délivré au titulaire sera annulé en vertu de l'alinéa 17(1)d) de la *Loi*.
- [24] Conformément au paragraphe 17(2) de la *Loi*, l'annulation du permis délivré à un vendeur entraîne l'annulation des permis de tous ses représentants.
- [25] Si le titulaire n'est pas satisfait de cette décision, il a le droit de faire appel auprès de la Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick (le « 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. Le Tribunal peut fournir ses règles de procédure ou répondre à toute question concernant la procédure d'audience.

FAIT à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, ce 10^e jour de septembre 2026.

Exemplaire original de la décision signé par Alaina M. Nicholson

Alaina M. Nicholson
Directrice des Services à la consommation
Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick