

# Home Improvements Sold by Direct Sellers

Home repairs and renovations are a fact of life. The roof needs shingling, the windows need replacing, awnings, siding or insulation needs installing, the stucco needs patching, the whole house needs painting, the driveway needs refinishing, the basement needs finishing. The list goes on.

You may decide to do some of the work yourself. Other jobs you may prefer to contract out to a reliable company.

In some cases, direct sellers may approach you and offer their home improvement services. A salesperson may knock on your door, telephone to arrange an appointment, send you an unsolicited offer in the mail, or encourage you to sign a deal at a home show display.

Signed contracts, estimates and loan applications are legally binding. If you have any doubts at all, do not sign anything.

Most companies using the direct sale approach are reputable businesses that hire competent staff, perform quality work, and ensure that their clients' rights are respected. However, misunderstandings can lead to problems. You can avoid difficulties by following these tips offered by the Consumers' Bureau.

## Ask to See a Direct Seller's Licence

1. The Consumers' Bureau licenses vendors engaged in direct selling and also licenses sales representatives who act as direct sellers.
2. Read the licence carefully. Look at the date to see that it is still valid. Write down the name of the company being represented and the name of the salesperson.
3. If a door-to-door salesperson cannot show you a direct seller's licence, write down his or her name and the name of the company being represented. Give this information to the Consumers' Bureau.
4. Contact the Consumers' Bureau if you have a complaint. Your complaint could result in a claim against that vendor's bond.

## Get Two or Three Detailed Written Estimates

Tell contractors that you are getting other quotes. Remember that written estimates do not require your signature! An estimate should:

- ▶ Be dated;
- ▶ Describe the work to be done;
- ▶ List the materials to be supplied as to brand name, quantity, grades, color, etc.;
- ▶ Include labour specifications (make sure all sub-trades are covered);
- ▶ Outline the cost breakdown, total cost, and amount of deposit;

- ▶ State a starting and completion date (you want the job done on time);
- ▶ Specify how the contractor will be paid; state insurance and warranty coverage.

Compare what each company has to offer. Be especially cautious of extremely low estimates that could mean compromises in material or quality of work.

## Think About the Offer Before You Sign

Take some time to talk it over with friends or relatives without any pressure from the salesperson. Do you really need this work done?

Take a look at your bank account. Can you afford this expense now?

Consider contacting a lawyer before you sign a contract for work amounting to hundreds of dollars or more. Be sure that you understand your legal obligations before you sign.

## Check Into Each Company

Find out who does the actual work. A seller may sell a signed contract to another company.

Check with the Consumers' Bureau regarding licensing. Call the Better Business Bureau to see if they have received any complaints about any of the companies you are considering.

Contact references and look at the work done for them. Although the company will likely give you only the names of satisfied customers, you may learn what pleased them. What would they do differently the next time and why?

## Be Careful with Down Payments

A 10% down payment is reasonable. It is a good idea to pay by cheque. A cancelled cheque is a legal receipt.

### Remember your right to cancel a direct sales contract within 10 days.

After you sign a direct sales contract, you have 10 days (excluding the day you sign) to gather facts about the company, to get other estimates or to change your mind. You do not have to give the company your reasons for canceling the contract.

You can cancel the deal:

- ▶ By registered mail, fax, personal delivery or any method by which you can provide evidence of the date of cancellation.

Direct sellers must provide you with written information about your right to cancel a direct sales contract within 10 days. Upon cancellation, the company must return all deposits, trade-ins, etc.

It's a good idea to phone the Consumers' Bureau to make sure you are canceling correctly.

## Pay For Work As it is Done

Never prepay in full. If your contract calls for progress payments, be sure that work is done before you pay.

With each progress payment, have the contractor sign a Statutory Declaration that creditors and workers have been paid to date for materials and work on your project. These forms are available at business stationery stores.

## Protect Yourself Against Property Liens

*The Builders' Liens Act* covers residential construction on contracts over \$300.00. You are entitled to hold back 7 1/2% of the total cost of work, services and materials for 40 days after the contractor has reached substantial or total performance of your job.

Suppliers or employees of the contractor can file liens against your property if, for some reason, the contractor does not pay them.

A lien gives an unpaid worker or supplier the right to make a claim against your property for wages or costs.

If a supplier or employee files such a lien, you can use the money that you held back to pay.

Refer to *The Builders' Liens Act* for more detailed information. Copies of the act are available at Statutory Publications, 200 Vaughan Street, Winnipeg, R3C 1T5 or at [www.gov.mb.ca/laws](http://www.gov.mb.ca/laws)

Make the final payment only if:

- ▶ You and the contractor agree that the job is finished; and
- ▶ You have checked with the Land Titles Office on the 40<sup>th</sup> day to make sure that no liens have been registered.

For more information contact:

**Consumers' Bureau**  
302 – 258 Portage Avenue  
Winnipeg, MB R3C 0B6

**Office Hours:**  
8:30 a.m. to 4:30 p.m.  
Monday through Friday

Telephone: 945-3800 in Winnipeg  
Toll-free in Manitoba:  
1-800-782-0067  
E-Mail:  
[consumersbureau@gov.mb.ca](mailto:consumersbureau@gov.mb.ca)  
Web Site:  
[www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/](http://www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/)

# Les contrats de rénovation vendus par des démarcheurs

Vous aurez tôt ou tard à effectuer des travaux de réparations et de rénovations sur votre maison. Il y a les bardeaux du toit et les fenêtres à remplacer, les auvents, le bardage ou l'isolation à installer, le stucco à réparer, la maison à peindre et que dire du revêtement de l'entrée de garage qui doit être refait et du sous-sol qui n'est pas encore fini. La liste n'en finit plus.

Vous voulez peut-être effectuer certaines de ces tâches vous-même. D'autres, par contre, vous préférez peut-être les confier en sous-traitance à une entreprise fiable.

Dans certains cas, des démarcheurs peuvent vous contacter pour vous offrir leurs services d'amélioration résidentielle. Un vendeur peut sonner à votre porte, vous téléphoner pour prendre rendez-vous, vous envoyer une offre non sollicitée par la poste ou vous inciter à conclure une affaire à un salon de l'habitation.

Les contrats, les estimations de prix et les demandes de prêt signés sont tous des ententes ayant force d'obligation. Si vous avez le moindre doute, ne signez aucun document.

La plupart des entreprises qui ont recours au démarchage sont des entreprises de bonne réputation qui engagent du personnel compétent, effectuent un travail de qualité et veillent à ce que les droits de leurs clients soient respectés. Cependant, des malentendus peuvent entraîner des problèmes. Pour éviter des difficultés, suivez les conseils suivants offerts par l'Office de la protection du consommateur du Manitoba.



## Demandez à voir la licence du démarcheur

1. L'Office de la protection du consommateur accorde des licences aux démarcheurs et aux représentants de commerce qui agissent à titre de démarcheurs.
2. Examinez soigneusement la licence. Prenez note de la date afin de déterminer si la licence est toujours valide. Écrivez le nom de l'entreprise représentée et le nom du vendeur.
3. Si le vendeur ne peut présenter une licence de démarcheur valide, notez le nom du vendeur et de l'entreprise qu'il représente. Communiquez immédiatement ces renseignements à l'Office de la protection du consommateur.
4. Communiquez également avec l'Office si vous désirez déposer une plainte. Votre plainte pourrait donner lieu à une réclamation contre le cautionnement du fournisseur.

## Obtenez deux ou trois estimations détaillées des coûts par écrit

Avertissez les entrepreneurs que vous avez l'intention d'obtenir d'autres devis. Rappelez-vous que vous n'avez pas besoin de signer une estimation écrite. Une estimation devrait :

- ▶ Être datée;
- ▶ Décrire les travaux à effectuer;
- ▶ Indiquer la marque de fabrique, la quantité, la qualité, la couleur, etc. des matériaux fournis;
- ▶ Inclure les détails concernant la main-d'œuvre (assurez-vous que tous les sous-traitants sont inclus);
- ▶ Faire état de la ventilation des coûts, du coût total et du montant de l'acompte;
- ▶ Indiquer une date de début et de fin des travaux (vous voulez vous assurer que le travail est terminé en temps utile);

- ▶ Indiquer les modalités de paiement de l'entrepreneur, ainsi que la couverture d'assurance et la garantie.

Comparez l'offre de chaque entreprise. Soyez particulièrement prudent si une estimation de prix vous semble de beaucoup inférieure aux autres car elle pourrait signifier une réduction de la qualité des travaux effectués ou des matériaux utilisés.

## Examinez bien l'offre avant de signer un contrat

Prenez le temps d'en discuter avec des amis ou des membres de la famille, sans que le vendeur puisse faire pression sur vous. Demandez-vous si ces travaux sont vraiment nécessaires.

Jetez un coup d'œil sur votre compte de banque. Avez-vous les moyens en ce moment de payer pour une telle dépense?

Si la valeur des travaux prévus au contrat s'élève à des centaines de dollars ou plus, songez à consulter un avocat avant de signer un tel contrat. Assurez-vous de bien comprendre vos obligations juridiques avant de signer le contrat.

## Vérifiez chaque entreprise

Sachez qui effectue vraiment les travaux. Un vendeur peut vendre un contrat signé à une autre entreprise.

Vérifiez la licence auprès de l'Office de la protection du consommateur. Appelez le Better Business Bureau of Winnipeg and Manitoba (le bureau d'éthique commerciale de Winnipeg et du Manitoba) pour savoir si des plaintes ont été déposées contre les entreprises avec lesquelles vous comptez faire affaire.

Communiquez avec les personnes dont le nom a été fourni à titre de référence et examinez les travaux qui ont été effectués pour eux. Bien qu'il soit fort probable que l'entreprise vous donnera seulement le nom de ses clients satisfaits, vous pouvez toujours leur demander quels aspects de leur expérience en général leur ont plu en particulier. Qu'est-ce qu'ils feraient différemment la prochaine fois et pourquoi?

## Soyez prudents avec les versements initiaux

Un versement initial de 10 % est raisonnable. Il est recommandé d'effectuer ce paiement par chèque. Un chèque annulé constitue un reçu légitime.

**Rappelez-vous que vous avez le droit d'annuler un contrat passé avec un démarcheur dans les 10 jours suivant sa signature.**

Après avoir signé un contrat, vous avez 10 jours (sans compter le jour de la signature) pour vous renseigner au sujet de l'entreprise, pour obtenir d'autres estimations de prix ou pour changer d'idée. Vous n'avez pas à expliquer à l'entreprise vos raisons pour annuler le contrat.

Vous pouvez annuler un contrat de diverses façons : par la poste, par télécopieur, par remise en mains propres ou par toute autre méthode vous permettant de fournir une preuve de la date d'annulation.

Les démarcheurs doivent vous présenter des renseignements écrits concernant votre droit d'annuler un contrat de vente directe dans les 10 jours qui suivent. Lorsqu'une vente est annulée, l'entreprise doit retourner tout acompte, échange, etc.

Vous aurez avantage à appeler l'Office de la protection du consommateur pour vous assurer d'annuler le contrat de manière appropriée.

## Payez pour les travaux par étapes

Ne payez jamais à l'avance la totalité des coûts. Si votre contrat exige des paiements proportionnels, assurez-vous que les travaux ont été exécutés avant de payer.

Pour chaque paiement proportionnel, demandez à l'entrepreneur de signer une déclaration officielle indiquant que les créanciers et les ouvriers ont été payés à ce jour pour les matériaux fournis et les travaux exécutés dans le cadre de votre projet. Ces formulaires sont en vente dans tous les magasins de papeterie commerciale.

## Protégez-vous contre les privilèges sur vos biens

La *Loi sur le privilège du constructeur* couvre les contrats de construction résidentielle de plus de 300 \$. La *Loi* vous donne le droit de retenir 7,5 % du coût total des travaux, des services et des matériaux pendant 40 jours après l'exécution substantielle ou totale des travaux par l'entrepreneur.

Les fournisseurs et les employés de l'entrepreneur peuvent enregistrer un privilège contre vos biens si, pour une raison quelconque, l'entrepreneur ne les a pas payés.

Un privilège donne aux ouvriers et aux fournisseurs qui n'ont pas été payés le droit de présenter une réclamation contre vos biens pour couvrir leurs salaires et autres coûts.

Si un fournisseur ou un employé enregistre un tel privilège, vous pouvez utiliser l'argent que vous avez retenu pour les payer.

Consultez la *Loi sur le privilège du constructeur* pour obtenir plus de renseignements. Vous trouverez une copie de la *Loi* à la Section des publications officielles, au 200, rue Vaughan, Winnipeg (Manitoba) R3C 1T5, ou sur le site Web à l'adresse suivante :

**[web2.gov.mb.ca/laws/statutes/index.fr.php](http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/index.fr.php)**

N'effectuez votre versement final que si les conditions suivantes ont été remplies :

- ▶ Vous et l'entrepreneur convenez que les travaux sont terminés;
- ▶ Le 40<sup>e</sup> jour après l'achèvement des travaux, vous vous êtes assuré auprès du Bureau des titres fonciers qu'aucun privilège n'a été enregistré.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec le bureau suivant :

## Office de la protection du consommateur

258, avenue Portage, bureau 302  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6

Heures de bureau :  
du lundi au vendredi,  
de 8 h 30 à 16 h 30

Téléphone : 945-3800 (à Winnipeg)  
Numéro sans frais au Manitoba :  
1 800 782-0067  
Courriel :  
[consumersbureau@gov.mb.ca](mailto:consumersbureau@gov.mb.ca)  
Site Web :  
[www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html)