

**Council Member Inquiry Form**  
**Demande de renseignement d'un membre du Conseil**

**Subject: Door to Door Sales**

**Objet : Ventes porte à porte**

**Submitted at:** Community and Protective Services Committee

**Présenté au:** Comité des services communautaires et de protection

**From/Exp.:**

**Date:** February 16, 2017

**File/Dossier :**

Councillor/Conseiller :

**Date: le** 16 février 2017

CPS 02 - 17

M. Qaqish

**To/Destinataire:**

General Manager, Emergency and Protective Services / Directeur général, Service de protection et d'urgence

**Inquiry:**

- 1) What is the City of Ottawa currently doing to help prevent door to door sales?
- 2) Is there anything further the City can do to prevent door to door sales, particularly in the case of a phony sales pitch where vendors are claiming to represent the City of Ottawa or other entities?
- 3) What are other municipalities doing to prevent door to door sales in their jurisdictions and what other policy options or legislation do we have at our disposal to more effectively address this ongoing issue?

**Demande de renseignement:**

- 1) Que fait actuellement la Ville d'Ottawa pour empêcher la vente au porte à porte?
- 2) Y a-t-il d'autres mesures que la Ville pourrait prendre, plus particulièrement pour les cas de charlatans qui prétendent représenter la Ville ou d'autres entités?
- 3) Que font les autres municipalités pour empêcher la vente au porte à porte sur leur territoire, et avons-nous d'autres politiques ou des lois sur lesquelles nous appuyer pour résoudre plus efficacement ce problème persistant?

**Response** (Date: 2017-Apr-18)

1) The City of Ottawa Licensing By-law (2002-189) requires that every person or business that operates as an itinerant seller shall obtain a licence from the City of Ottawa. An itinerant seller licence is required for every person or business who sells goods from their person, door-to-door, on private property from a vehicle or at a special event from a stand.

The City of Ottawa licenses itinerant sellers at an approximate cost of \$217 to \$553, according to the type and duration of the itinerant licence. A number of permit requirements must be met for permit issuance, including that the applicant is over the age of 18 years and that the business has \$1 million in Commercial General Liability Insurance. Under the general regulations of the by-law, every licensee who vends door-to-door within the City is restricted to the hours between 9:00 a.m. and 9:00 p.m. during the days of Monday to Saturday inclusive.

2) The City of Ottawa has information on [consumer awareness](#) posted to the City of Ottawa's website. While many door-to-door salespeople and contractors offering goods and services are legitimate, residents should be diligent before making a purchase or signing a contract.

The City of Ottawa webpage on consumer awareness includes tips for residents to keep in mind when dealing with salespeople at their homes. Residents are also reminded that local utility companies, the City of Ottawa and government agencies do not send salespeople door-to-door. Contact information for the [Better Business Bureau](#) (BBB) and the Ontario [Consumer Protection Act](#) are also provided on the webpage, for ease.

The Ottawa Police Service has posted information to their [website](#) reminding residents to be vigilant of door-to-door salespeople making false claims, for example, those making claims about the quality of the City of Ottawa's drinking water. Residents should be particularly suspicious of aggressive salespeople or contractors pushing a time limit to sign a contract.

Residents are encouraged to protect themselves by being aware and trusting their instincts. There is no obligation for residents to open their door to salespeople and residents have the right to ask salespeople for identification. Once a resident has asked someone to leave, they must do so or this could be considered trespassing.

Suspicious incidents may be reported at the time of occurrence by calling the Ottawa Police non life-threatening emergency line at 613-230-6211, or by contacting the Call Centre at 613-236-1222 ext. 7300, or residents may file a [report online](#).

3) In Ontario, municipalities have appealed to the provincial government to provide consumers with legislation that will enhance their protection in regards to door-to-door sales in their jurisdictions. Many consumer rights are already set out provincially by the [Consumer Protection Act](#) (CPA). Consumers can file a complaint with the business or with the Ontario Ministry of Government and Consumer Services should they feel they've been wronged by a business.

Under the CPA, consumers are afforded special rights when they buy something in their home that costs more than \$50. Consumers are entitled to cancel a contract for any reason within a 10-day cooling-off period, for most contracts. If the written contract does not include specific information about the goods or service and consumer rights, the contract may be cancelled within one (1) year of signing.

It is also illegal for a business or individual to give false information about themselves or the product or service that they offer. Examples of misrepresentation include the promise to deliver a service or product that is not possible and recommending unnecessary repairs or replacements. Under the CPA, consumers can withdraw from a contract with a business or individual that has misrepresented their product or service within one (1) year.

In December 2015, the Legislative Assembly of Ontario passed [Bill 112, Strengthening Consumer Protection and Electricity System Oversight Act, 2015](#) to address consumer complaints regarding the door-to-door sales of retail energy contracts. Among other amendments made to the [Energy Consumer Protection Act, 2010](#), energy retailers and gas marketers are prohibited from selling or offering to sell electricity or gas to a consumer in person at their home, and all contracts are subject to a standardized verification process.

In another effort to strengthen consumer protection, the Ministry of Government and Consumer Services has introduced legislation that would make it possible to ban unsolicited door-to-door sales of certain household appliances, such as water heaters, furnaces and air conditioners. The Association of Municipalities Ontario (AMO), representative of Ontario's 444 municipalities, is supportive of the enhancements to consumer protection as proposed under [Bill 59, Putting Consumers First Act \(Consumer](#)

[Protection Statute Law Amendment\), 2017](#). Bill 59 was recently deliberated and amended at the Standing Committee on Social Policy and was carried on third reading at the Legislative Assembly of Ontario on April 10, 2017.

Other than appealing to the provincial government to enact provincial legislation that provides greater consumer protection in regards to door-to-door sales, it does not appear that municipalities have chosen to regulate this activity. This is likely due to the fact that door-to-door sales are transient in nature and, as such, legislation would be difficult to administer and enforce. Municipalities have chosen, instead, to provide residents with information to increase awareness on consumer rights and protection.

**Réponse** (Date: le 18 avril 2017)

1) Selon le *Règlement harmonisé sur les permis* (n° 2002-189) de la Ville d'Ottawa, tout particulier ou toute entreprise qui mène des activités de colportage doit détenir un permis de la Ville. Plus précisément, l'obtention d'un permis de colporteur est obligatoire pour la vente de biens faite directement, au porte-à-porte, dans un véhicule stationné sur une propriété privée ou dans un kiosque dans le cadre d'une activité spéciale.

Un permis de colporteur coûte de 217 \$ à 553 \$, selon le type et la durée du permis. De plus, certaines exigences s'appliquent : le demandeur doit notamment avoir plus de 18 ans et, s'il s'agit d'une personne morale, avoir une assurance responsabilité civile générale d'un million de dollars. Par ailleurs, les règles générales du Règlement n'autorisent le porte-à-porte sur le territoire de la Ville qu'entre 9 h et 21 h, du lundi au samedi inclusivement.

2) Le site Web de la Ville d'Ottawa comporte une page pour la [sensibilisation des consommateurs](#). Dans bien des cas, la sollicitation à domicile se fait dans le respect des règles; il n'empêche que la vigilance est de mise lorsqu'un vendeur ou un entrepreneur offre un produit ou propose de signer un contrat.

La page de sensibilisation de la Ville présente aux résidents des conseils sur la façon de traiter avec les colporteurs qui se présentent à leur domicile. On y mentionne notamment que les entreprises locales de services publics, la Ville d'Ottawa et les organismes gouvernementaux n'envoient jamais de colporteurs. De plus, on y trouve les coordonnées du [Bureau d'éthique commerciale](#) et un lien pour consulter la [Loi de 2002 sur la protection du consommateur](#) de l'Ontario.

Le Service de police d'Ottawa présente aussi de l'information sur son [site Web](#),

rappelant aux résidents de rester aux aguets des vendeurs à domicile qui présentent de faux renseignements, par exemple sur la qualité de l'eau potable de la Ville. Les résidents doivent particulièrement se méfier des colporteurs ou des entrepreneurs qui insistent pour leur faire signer un contrat à l'intérieur d'un certain délai.

Les résidents sont encouragés à se protéger en restant attentifs et en écoutant leur instinct. Ils ont le droit de refuser d'ouvrir aux colporteurs et de leur demander une pièce d'identité. Un colporteur qui refuse de partir peut être accusé d'atteinte à la propriété privée.

Les résidents peuvent signaler tout incident suspect sur-le-champ au Service de police d'Ottawa, en appelant la ligne pour les incidents mineurs au 613-230-6211 ou le centre d'appel au 613-236-1222, poste 7300, ou bien en remplissant une [déclaration en ligne](#).

3) En Ontario, les municipalités ont demandé au gouvernement provincial d'instaurer un dispositif législatif pour mieux protéger les consommateurs face au colportage. La province s'est déjà dotée de la [Loi de 2002 sur la protection du consommateur](#), qui garantit de nombreux droits aux consommateurs. Ainsi, un consommateur qui croit avoir été victime d'escroquerie peut porter plainte auprès de l'entreprise en cause ou du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario.

La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* confère des droits spéciaux aux consommateurs qui font un achat à domicile de plus de 50 \$ : dans la plupart des cas, le contrat peut être résilié dans un délai de réflexion de 10 jours, quelle que soit la raison. Si le contrat ne précise pas textuellement le produit ou le service ni les droits du consommateur, alors le délai de résiliation passe à un (1) an.

De même, il est illégal pour les entreprises et les particuliers de donner de faux renseignements sur eux ou sur leurs produits et services. Citons à titre d'exemple une promesse irréalisable de fournir un service ou de livrer un produit, ou une recommandation non nécessaire visant la réparation ou le remplacement d'un bien. La Loi permet aux consommateurs de se retirer d'un contrat fondé sur de faux renseignements dans un délai d'un (1) an.

En décembre 2015, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté le [projet de loi 112, Loi de 2015 pour renforcer la protection des consommateurs et la surveillance du réseau d'électricité](#), en réponse aux plaintes de consommateurs concernant la vente

d'électricité au détail au porte-à-porte. D'autres modifications ont été apportées à la [Loi de 2010 sur la protection des consommateurs d'énergie](#), notamment une interdiction pour les détaillants d'électricité et les agents de commercialisation de gaz de se rendre au domicile des gens pour leur vendre ou offrir de leur vendre de l'électricité ou du gaz, et l'assujettissement de tout contrat à un processus de vérification normalisé.

Toujours dans l'intention de mieux protéger les consommateurs, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a déposé un projet de loi qui permettrait d'interdire la vente au porte-à-porte non sollicitée de certains appareils domestiques, comme les chauffe-eau, les fournaies et les climatiseurs. L'association des municipalités de l'Ontario, qui représente 444 municipalités ontariennes, s'est prononcée en faveur des améliorations à la protection des consommateurs proposées par le [projet de loi 59, Loi de 2017 donnant la priorité aux consommateurs \(modifiant des lois en ce qui concerne la protection du consommateur\)](#). Le projet de loi 59, récemment amendé par le Comité permanent de la politique sociale, a été adopté en troisième lecture à l'Assemblée législative de l'Ontario le 10 avril 2017.

Mis à part les appels adressés au gouvernement provincial pour qu'il renforce, par la voie législative, la protection des consommateurs face aux colporteurs, les municipalités ne semblent pas avoir pris le parti d'encadrer le colportage. C'est sans doute en raison de la nature éphémère de cette activité, qui rendrait difficiles l'administration et l'application de toute réglementation en la matière. Les municipalités ont plutôt choisi la voie de l'information et de la sensibilisation des résidents à propos de leurs droits en tant que consommateurs et des moyens de protection à leur portée.

### **Standing Committees:**

#### **Demande de renseignements des Comités permanents :**

*Response to be listed on the Community and Protective Services Committee Agenda of May 18, 2017*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des services communautaires et de protection prévue le 18 mai 2017*