

Les agences de recouvrement



Lorsqu'on a des dettes, les agences de recouvrement deviennent une grande source de stress.

Même si ces agences peuvent adopter des techniques plutôt agressives pour collecter les dettes de leurs clients, elles n'ont pas le droit de faire ce qui leur plait! Elles sont soumises à plusieurs règles qui encadrent leur pratique.

On a des droits!

Jacques répond au téléphone. Pour la 5e fois ce mois-ci, une voix très menaçante lui dit : « Tu dois payer ! Ça fait 5 mois que tu nous dois de l'argent. Si ce n'est pas payé demain, tu vas aller en prison ». Jacques est un peu endetté, mais il fait ce qu'il peut pour payer. Malgré ça, il se fait harceler par une agence de recouvrement.

Avez-vous déjà vécu une expérience semblable?

Connaissez-vous vos droits en matière de recouvrement de créance (dette) ?

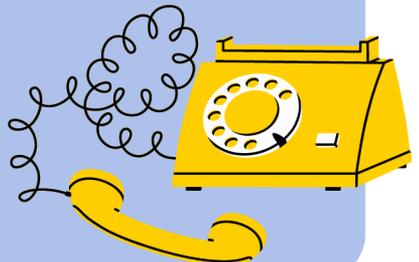
Qu'est-ce qu'une agence de recouvrement?

C'est une entreprise engagée par une compagnie à qui on doit de l'argent (le créancier).

C'est un intermédiaire entre nous et le créancier. Son mandat est de collecter l'argent dû.

De manière générale, une agence de recouvrement a beaucoup moins de pouvoir que le créancier lui-même. En fait, le seul pouvoir de l'agence, c'est de nous faire peur.

Elle ne peut pas nous poursuivre pour nous saisir, sauf si elle a acheté notre dette au créancier. Si c'est le cas, on en sera informé. C'est plutôt rare.



Faire cesser les appels téléphoniques d'une agence de recouvrement

Comment faire?

On a le droit de demander à une agence de recouvrement d'arrêter de nous appeler et de communiquer avec nous **par écrit seulement**. Pour ça, il faut envoyer un avis à l'agence.

Ville, date

SOUS TOUTES RÉSERVES

PAR COURRIER RECOMMANDÉ

 Nom de l'agence de recouvrement

 Adresse

Objet : avis de communication écrite

Madame, Monsieur,

Comme le prévoit l'article 34 de la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*, je vous demande dorénavant de ne communiquer avec moi qu'à l'écrit. Je ne souhaite plus recevoir d'appels téléphoniques de votre part.

Si vous ne respectez pas ma demande, j'en informerai l'Office de la protection du consommateur, et j'inventerai contre vous des poursuites judiciaires sans autre avis ni délai. Veuillez donc agir en conséquence.

 Votre nom

 Adresse

**Voici un
exemple de
lettre!**



La demande sera valide pendant 3 mois. Il faudra donc la renouveler tous les 3 mois.

Une agence de recouvrement ne peut pas...

...communiquer avec nous pour la première fois par téléphone.

1

La loi exige que le premier contact se fasse par écrit. Ensuite, un agent peut nous téléphoner 5 jours après l'envoi de cet avis écrit.

L'agent qui nous appelle doit s'identifier à chaque fois, donner le nom de l'agence de recouvrement, fournir le numéro de permis de l'agence, le montant de la créance et le nom du créancier. On a le droit de savoir à qui on s'adresse!

...informer notre famille, nos amis ou notre employeur de nos problèmes financiers.

2

C'est illégal de communiquer ce type d'information à toute autre personne que la personne concernée par la dette. Il est donc interdit de divulguer notre situation financière à qui que ce soit (membres de votre famille, amis ou employeur).

Il existe deux exceptions. L'agence peut contacter :

- Une personne de votre entourage, seulement pour connaître votre adresse ou votre numéro de téléphone. Elle ne peut le faire **qu'une seule fois**.
- La personne qui s'est portée garante de votre dette (qu'on appelle aussi caution)

...nous contacter la nuit.

3

C'est interdit par la loi! Une agence de recouvrement peut entrer en contact avec nous seulement du lundi au samedi, entre 8h et 20h. Elle ne peut pas non plus nous contacter les jours fériés.

Comment obtenir des informations sur mon dossier?

On a le droit de demander à l'agence de recouvrement de nous fournir de l'information sur notre dette. L'agence est obligée de nous répondre par écrit dans les **10 jours** suivant la réception de notre lettre.

Renseignements qui doivent être fournis gratuitement :

- nom du créancier
- montant total dû
- date et le montant de chaque versement
- solde de la dette
- nom de l'agence de recouvrement
- date à laquelle l'agent nous transmet ces renseignements



Au téléphone, l'agent nous menace de nous envoyer en prison si on ne paye pas tout de suite la dette. Est-ce que c'est vrai?

Non!

On ne va pas en prison parce qu'on ne paye pas nos dettes!

Une agence de recouvrement n'a pas le droit de faire des menaces, de l'intimidation ou du harcèlement. C'est une pratique illégale dont le but est de nous faire peur.

Si on ne paye pas notre dette, l'agent de recouvrement ne peut pas nous faire croire qu'il engagera des poursuites judiciaires contre nous ou qu'il nous fera arrêter et que nous irons en prison.

Les agences de recouvrement doivent avoir un permis délivré par l'Office de la protection du consommateur

Lorsque l'agence nous contacte, on a le droit d'exiger qu'elle nous donne son numéro de permis d'agent de recouvrement délivré par l'Office. Si l'on questionne la validité du numéro donné par l'agence, il est possible de vérifier son authenticité auprès de l'Office.

Aussi, selon la loi, un titulaire de permis doit faire des affaires sous un nom qui comporte l'expression «agence de recouvrement» ou «agent de recouvrement».

Comment vérifier si l'agence détient un permis?

Téléphonez à l'Office de la protection du consommateur au 514 253-6556

ou

- 1-** Rendez-vous sur le site web de l'Office de la protection du consommateur (www.opc.gouv.qc.ca)
- 2 -** Tapez le nom de l'agence de recouvrement dans la barre de recherche
- 3-** Parmi les résultats de la recherche, cliquez sur le profil de l'agence que vous désirez consulter
- 4-** Dans la section « Permis et exemptions de l'Office », vérifiez qu'un permis d'agent de recouvrement leur a été délivré et qu'il est valide.



Frais supplémentaires

La loi interdit aux agences de recouvrement de nous demander des frais supplémentaires. L'agent ne peut donc pas nous réclamer des « frais de recouvrement » ou un « pourcentage » pour nous avoir donné un plus long délai pour faire le paiement.

Reçu et quittance

Si on paye en argent comptant, l'agent de recouvrement doit nous remettre un reçu. S'il ne le fait pas, demandez-le. Si on utilise un autre mode de paiement, on peut demander par écrit le reçu. Dans les deux cas, l'agent doit fournir le reçu dans les 10 jours suivant notre paiement.

Lorsqu'on prend une entente de paiement ou que l'on paye complètement la dette, il faut **demander une quittance**. C'est un document écrit qui atteste que l'on a terminé de payer la dette.

Quels sont mes recours?

Si l'agence de recouvrement ne respecte pas la loi, on peut déposer une plainte à l'Office de la protection du consommateur. Des amendes peuvent être imposées aux agences qui ne respectent pas la loi.

On peut également demander des dommages-intérêts à l'agence de recouvrement, c'est-à-dire une compensation financière pour réparer le tort qui nous a été causé. C'est le tribunal qui fixe le montant.

- On a 3 ans à partir du jour où le problème a commencé pour présenter notre cause à la Cour des petites créances. Pour ce faire, on doit envoyer une mise en demeure à l'agence de recouvrement.

Vous avez des doutes sur une situation?
Vous êtes victime d'harcèlement de la part
d'agences de recouvrement?

Contactez-nous!



ACEF DU NORD DE MONTRÉAL

514 277-7959

info@acefnord.org

7500 avenue de Chateaubriand, Montréal

Avec la contribution financière de :



**Office
de la protection
du consommateur**

Québec 