

Les agences de recouvrement

Lors des premiers retards de versements, vous aurez directement affaire avec le créancier, ce n'est que plus tard, généralement après trois mois, que ce dernier transmettra la créance à l'intermédiaire qu'est l'agence de recouvrement. C'est donc dire que la dette demeure au créancier et qu'il loue leurs services pour tenter de récupérer son argent. Comme la dette n'appartient pas à l'agence, celle-ci n'a aucun droit de procédure légale, elle ne peut tenter de vous convaincre de payer... et à l'usure, elle y arrive souvent. Toute tentative de menace, d'intimidation (injures, cris, etc.) ou de harcèlement est tout à fait interdite par la loi.

Ces agences sont régies par la **Loi sur le recouvrement** de certaines créances et doivent détenir un permis émis par l'Office de la protection du consommateur. Lorsqu'un agent vous appelle lui demander d'abord son nom et celui de la compagnie pour laquelle il travaille et le numéro de permis de celle-ci afin de vérifier si l'agence de recouvrement qui vous approche possède un permis ou, encore, a déjà contrevenu à la Loi sur le recouvrement de certaines créances, consultez la section « Renseignez-vous sur un commerçant » du site Internet de l'Office à l'adresse : www.opc.gouv.qc.ca

Que dois-je faire si je reçois l'appel d'une agence de recouvrement ?

- Si possible payez votre dette.
- Si vous ne pouvez pas rembourser intégralement votre dette, contactez l'agence pour lui donner les raisons qui vous en empêchent. Proposez un mode de remboursement, soit sous forme de paiement global, soit par mensualités. Ensuite, confirmez l'arrangement par écrit et, si possible, joignez à votre lettre un versement qui témoignera de votre bonne foi.
- N'envoyez jamais d'argent liquide. Faites toujours vos paiements de sorte à avoir un reçu.
- Si votre compte affiche des erreurs ou s'il y a erreur sur la personne que ce n'est pas vous mais quelqu'un qui a le même nom et date de naissance, en aviser le créancier immédiatement. S'il persiste, portez plainte à l'Office de la protection du consommateur.

Une agence de recouvrement peut :

- Avant toute communication téléphonique, l'agence de recouvrement doit vous faire parvenir une lettre afin de vous signifier que le créancier l'a chargée de recouvrer la dette. Uniquement suite à cette procédure, elle peut communiquer avec vous entre 8h00 et 20h00 du lundi au samedi. Le seul moyen à votre disposition pour éviter les téléphones est de lui envoyer une lettre par courrier enregistré mentionnant que « vous exigez que l'agence communique avec vous par écrit seulement ». Cet avis est valide pour 3 mois.
- Vous appeler à votre travail, ou contacter quelqu'un de votre entourage ou votre employeur, si elle ignore vos coordonnées ou s'il n'y avait aucune réponse lorsqu'elle a tenté de vous joindre, mais une fois seulement.

Une agence de recouvrement ne peut pas :

- ✓ Établir le premier contact par téléphone ; il doit se faire par écrit.
- ✓ Omettre de s'identifier lorsqu'elle téléphone, vous harceler, vous menacer ou vous intimider.
- ✓ Vous contacter par téléphone si vous avez demandé qu'on le fasse seulement par écrit.
- ✓ Divulguer vos difficultés financières à votre famille, votre employeur ou vos amis.
- ✓ Approcher quelqu'un de votre entourage pour qu'il serve de messenger ; par exemple « Dites à monsieur UN TEL qu'il contacte l'agence de recouvrement sans faute demain matin ».
- ✓ Vous faire croire que le défaut de payer vous rend passible d'arrestation ou de poursuite pénales.
- ✓ Réclamer une somme d'argent supérieure au montant dû.
- ✓

Pour de plus amples informations vous pouvez consulter les sites suivants : www.educaloi.qc.ca
www.opc.gouv.qc.ca

N.B. Ces informations constituent une source d'information générale. Si vous avez un problème particulier, consultez un juriste.

