Agences de recouvrement

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

Une agence de recouvrement est une entreprise qui fait en sorte qu'une dette soit remboursée à une personne ou à une entreprise. Lorsque vous devez de l'argent à une entreprise et que votre compte est en souffrance (aussi appelé « défaut de paiement »), l'entreprise peut confier votre dossier à une agence de recouvrement.

Comment transiger avec une agence de recouvrement

- Dans la majorité des provinces et des territoires, le créancier doit vous aviser par écrit qu'il a confié votre dossier à une agence de recouvrement. (Les agences sont tenues de le faire ou tout au moins de prendre des mesures raisonnables pour que vous receviez l'avis.) L'agence communiquera avec vous pour recouvrer l'argent que vous devez à son client.
- Une fois votre dossier transmis officiellement à une agence de recouvrement, ne communiquez plus avec votre créancier, mais uniquement avec l'agence; autrement, vous ne feriez que brouiller les cartes. Cependant, si une erreur s'est glissée dans votre dossier, vous devez en aviser le créancier et l'agence.
- Si vous le pouvez, remboursez votre dette. Vous n'entendrez plus parler de l'agence si vous payez tout ce que vous devez. Votre obligation se limite au montant de votre dette et l'agence n'a pas le droit de vous faire payer les dépenses qu'elle a engagées pour recouvrer l'argent.
- S'il vous est impossible de tout payer immédiatement, expliquez-en la raison à l'agence.
- Proposez-lui d'autres méthodes de paiement, un paiement unique à une date ultérieure ou des mensualités, par exemple.
- N'envoyez jamais d'argent comptant de façon à conserver une preuve de paiement, soit un chèque oblitéré ou un reçu de l'agence.
- Assurez-vous toujours de déposer suffisamment d'argent dans votre compte bancaire pour repayer votre dette et n'oubliez jamais de faire vos versements.
- Si votre situation financière change, communiquez immédiatement avec l'agence pour vous expliquer. Faites-lui aussi parvenir un avis écrit.

Ne prenez pas vos dettes à la légère. Si vous attendez trop longtemps avant de les payer, vous vous exposerez à une poursuite en justice qui pourrait se traduire par le prélèvement d'argent de votre paye ou la saisie de vos biens.

Je suis d'avis que l'agence de recouvrement me traite injustement

Bien que les règlements diffèrent dans l'ensemble du Canada, une agence de recouvrement n'est pas autorisée généralement à recourir aux mesures suivantes :

- tenter de recouvrer une dette sans vous en avoir d'abord avisé par écrit ou pris des mesures raisonnables à cet effet;
- intenter ou recommander que soit intentée une poursuite en justice permettant de recouvrer une dette sans vous en avoir d'abord informé;
- vous harceler ou harceler votre famille, ou vous téléphoner à des fins de recouvrement à un moment interdit par la loi (les interdictions varient d'une province ou d'un territoire à l'autre);
- transmettre implicitement ou explicitement des renseignements fautifs ou tendancieux à qui que ce soit;
- communiquer ou tenter de communiquer avec vous sans se présenter d'abord, sans déclarer qui réclame ce paiement et sans préciser le montant dû;
- continuer de réclamer le paiement d'une dette à une personne qui prétend ne pas être le débiteur, à moins que l'agence ait d'abord tenté par tous les moyens de s'assurer que cette personne est bien le débiteur;
- communiquer ou tenter de communiquer avec vos amis, votre employeur, vos proches ou vos voisins pour obtenir des renseignements autres que votre numéro de téléphone ou votre adresse, à moins qu'une de ces personnes n'ait garanti le paiement de la dette, que vous ayez demandé à l'agence de discuter de la dette avec cette personne ou, s'il s'agit de votre employeur, à la seule fin de confirmer la nature de votre travail, le titre de votre fonction et l'endroit où vous travaillez.

Si vous avez des doutes sur la probité des pratiques d'une agence de recouvrement, communiquez avec **le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire**.

Contacts pour ce sujet

Bureaux d'information aux consommateurs provinciaux et territoriaux

Alberta

Service Alberta, Consumer Contact Centre
Commerce Place, 3e étage
10155-rue 102

Edmonton (Alberta) T5J 4G8
Téléphone : 780-427-4088
Sans frais : 1-877-427-4088
Courriel : **service.alberta@gov.ab.ca**
Site : **www.servicealberta.ca**

Colombie-Britannique

Consumer Protection BC

#307-3450, boulevard Uptown
Case postale 9244

Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2
Téléphone : 604-320-1667
Sans frais : 1-888-564-9963
Télécopieur : 250-920-7181
Courriel : **info@consumerprotectionbc.ca**
Site : **www.consumerprotectionbc.ca**

Manitoba

Office de la protection du consommateur, Ministère du Tourisme, Culture, Patrimoine, Sport et Protection du consommateur

302-258, avenue Portage
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
Téléphone : 204-945-3800
Sans frais : 1-800-782-0067
Télécopieur : 204-945-0728
Courriel : **consumers@gov.mb.ca**
Site : **www.gov.mb.ca/cca/cpo/index.fr.html**

Nouveau-Brunswick

Commission des services financiers et des services aux consommateurs

Kings Place (King Tower)
440, rue King

Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8
Téléphone : 506-453-2659
Sans frais : 1-866-933-2222
Télécopieur : 506-444-4494
Courriel : **info@fcnb.ca**
Site : **www.fcnb.ca**

Terre-Neuve-et-Labrador

Service NL

Case postale 8700
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6
Téléphone : 709-729-4834
Sans frais : 1-877-968-2600
Télécopieur : 709-729-6998
Courriel : **gsinfo@gov.nl.ca**

Site : **www.gs.gov.nl.ca/index.html**

Territoires du Nord-Ouest

Consumer Affairs, Department of Municipal and Community Affairs
5201-50e Avenue, bureau 600
Case postale 1320

Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2L9
Téléphone : 867-873-7125
Télécopieur : 867-873-0309
Courriel : **michael_gagnon@gov.nt.ca**
Site : **www.maca.gov.nt.ca/?page_id=504**

Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia and Municipal Relations, Public Enquiries
Salle du courrier, 8 sud
Édifice Maritime Centre
1505, rue Barrington

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5
Téléphone : 902-424-5200
Sans frais : 1-800-670-4357
Télécopieur : 902-424-0720
Courriel : **askus@gov.ns.ca**
Site : **www.gov.ns.ca/snsmr/access/individuals/consumer-awareness.asp**

Nunavut

Bureau de la consommation, Ministère des Services communautaires et gouvernementaux
267 Qaiqtuq Building
Case postale 440

Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0
Téléphone : 867-793-3303
Sans frais : 1-866-223-8139
Télécopieur : 867-793-3321
Courriel : **Laupaluktuq@gov.nu.ca**
Site : **www.gov.nu.ca/french/**

Ontario

Direction de la protection du consommateur, Ministère des services aux consommateurs
5775, rue Yonge, bureau 1500
Toronto (Ontario) M7A 2E5
Téléphone : 416-326-8800
Sans frais : 1-800-889-9768
Téléphone (ATS) : 416-229-6086
Téléphone (ATS) 2 : 1-877-666-6545
Télécopieur : 416-326-8665
Courriel : **consumer@ontario.ca**
Site : **www.ontario.ca/protectionduconsommateur**

Île-du-Prince-Édouard

Consumer Services, Department of Environment, Labour and Justice
Édifice Shaw, 4e étage
95, rue Rochford
Case postale 2000

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8
Téléphone : 902-368-4580
Téléphone : 902-368-4550
Sans frais : 1-800-658-1799
Télécopieur : 902-368-5283
Site : **www.gov.pe.ca/consumerservices/**

Québec

Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage
Bureau 450

Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone : 418-643-1484
Sans frais : 1-888-672-2556
Télécopieur : 418-528-0976
Site : **www.opc.gouv.qc.ca**

Saskatchewan

Consumer Protection Division, Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
1919, rue Saskatchewan, bureau 500
Regina (Saskatchewan) S4P 4H2
Téléphone : 306-787-5550
Sans frais : 1-888-374-4636
Télécopieur : 306-787-9779
Courriel : **consumerprotection@gov.sk.ca**
Site : **www.justice.gov.sk.ca/cpb**

Yukon

Consumer Services, Department of Community Services
307 rue Black
Case postale 2703 (C-5)

Whitehorse (Yukon) Y1A 2N1
Téléphone : 867-667-5111
Sans frais : 1-800-661-0408 ext. 5111
Télécopieur : 867-667-3609
Courriel : **consumer@gov.yk.ca**
Site : **www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html**