



Gatineau, le 10 avril 2018

9112-2895 Québec Inc.
f.a.s Gestion DMN/DMN Management/Prêt sans Enquête
52 Rue Babin
Granby (Québec) J2H 1W5

À l'attention de Monsieur Michel Nadeau, président

Objet : Avis d'infraction
N/Réf. Dossier n° 3021068-1000

Monsieur,

Selon les informations recueillies dans le cadre des activités de surveillance de l'Office, nous avons constaté que certaines dispositions de la **Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1, ci-après LPC)** et du **Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, chapitre P-40.1, r. 3, ci-après RPC)** n'ont pas été respectées dans le cadre de vos activités commerciales.

En effet, à la suite du prélèvement d'une dizaine de contrats de prêt d'argent par un agent de la protection du consommateur de l'Office de la protection du consommateur auprès de votre entreprise, nous avons analysé ces derniers et y avons décelé plusieurs irrégularités :

Les dispositions de l'article 115 LPC n'ont pas été respectées puisque certaines mentions prévues à l'annexe 3 de la Loi n'ont pas été indiquées :

- Le taux de crédit est absent dans tous vos contrats. Or, le taux de crédit est l'expression des frais de crédit sous la forme d'un pourcentage annuel et il doit être calculé et divulgué de la manière prescrite par règlement (art. 72; 91 LPC et 51 RPC);

- Les sommes réclamées à titre d'intérêt ne figurent pas dans vos contrats; ce manquement est en violation de l'article 70 de la LPC;
- Le total des frais de crédit n'est pas mentionné dans vos contrats, ce qui n'est pas conforme à l'article 70 de la LPC;
- Vous n'avez pas mentionné l'obligation totale du consommateur dans la majorité des contrats consultés, ce qui est contraire à ce que prévoit l'annexe 3 de la LPC;
- La clause 4.1.2 dans vos contrats impose au consommateur des pénalités d'un montant de 24 \$ pour tout chèque qui n'est pas honoré pour diverses raisons. Cette clause n'est pas conforme aux articles 91 et 92 de la LPC;
- La clause 4.1.3 concernant une « demande de report de paiement » impose aux consommateurs des frais de 12 \$ pour un premier report, puis de 24 \$ pour un deuxième, etc. Or, cette clause n'est pas conforme aux articles 91 et 92 de la LPC;
- La clause 4.2.1 s'apparente à une clause de déchéance du bénéfice du terme; si tel est le cas, cette clause n'est pas conforme à l'article 34 du RPC. En effet, un contrat de prêt d'argent qui contient une clause de déchéance du bénéfice du terme doit contenir, immédiatement après cette clause, une mention obligatoire conforme à cet article;
- Dans les contrats signés avec les consommateurs, les taux de crédit varient entre 89 % et 404 %. Nous vous rappelons qu'un taux de crédit excédant 60 % est illégal en vertu du Code criminel;
- Les mentions obligatoires absentes dans vos contrats devraient être transcrites intégralement, incluant les guillemets du début et de la fin. L'absence de guillemets rend vos contrats non conformes à l'article 33 du RPC.

En conséquence, nous vous prions de porter une attention immédiate au présent avis, de corriger la situation dans les meilleurs délais et de nous confirmer par écrit d'ici le **20 juin 2018** que les correctifs appropriés ont été apportés à vos contrats.

Nous vous informons par ailleurs qu'une mention du présent avis sera inscrite sur le site de l'Office à la rubrique « Se renseigner sur un commerçant » qui vise à informer le public de nos activités de surveillance, à l'adresse www.opc.gouv.qc.ca. Cette note apparaîtra sur le site au terme d'un délai de 45 jours de la date d'envoi du présent avis et y demeurera pendant trois ans.

N'hésitez pas à communiquer avec **la personne responsable du dossier, Monsieur Alain Biyong, au (819) 772-3016 poste 6671**, ou avec le soussigné pour obtenir toute information sur le contenu du présent avis ou pour nous faire part de vos commentaires sur ce dernier.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francis Rémillard', with a stylized flourish at the end.

Francis Rémillard
Directeur territorial - secteur Ouest du Québec
(514) 253-6556 poste 2262
francis.remillard@opc.gouv.qc.ca

p.j. Extraits pertinents de la LPC et du RPC et le signet « Section pour les commerçants ».

EXTRAITS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Définition de capital net.

68. Le capital net est:

a) dans le cas d'un contrat de prêt d'argent, la somme effectivement reçue par le consommateur ou versée ou créditée pour son compte par le commerçant;

b) dans le cas d'un contrat assorti d'un crédit ou d'un contrat de crédit variable, la somme pour laquelle le crédit est effectivement consenti.

Frais exclus.

Toute composante des frais de crédit est exclue de ces sommes.

1978, c. 9, a. 68.

«frais de crédit».

69. On entend par «frais de crédit» la somme que le consommateur doit payer en vertu du contrat, en plus:

a) du capital net, dans le cas d'un contrat de prêt d'argent ou d'un contrat de crédit variable;

b) du capital net et du versement comptant dans le cas d'un contrat assorti d'un crédit.

1978, c. 9, a. 69.

Composantes des frais de crédit.

70. Les frais de crédit doivent être déterminés en incluant leurs composantes dont, notamment:

a) la somme réclamée à titre d'intérêt;

b) la prime d'une assurance souscrite, à l'exception de la prime d'assurance-automobile;

c) la ristourne;

d) les frais d'administration, de courtage, d'expertise, d'acte ainsi que les frais engagés pour l'obtention d'un rapport de solvabilité;

e) les frais d'adhésion ou de renouvellement;

f) la commission;

g) la valeur du rabais ou de l'escompte auquel le consommateur a droit s'il paye comptant;

h) les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale, imposés en raison du crédit.

1978, c. 9, a. 70.

Taux de crédit.

72. Le taux de crédit est l'expression des frais de crédit sous la forme d'un pourcentage annuel. Il doit être calculé et divulgué de la manière prescrite par règlement.

Composantes exclues.

Pour le calcul du taux de crédit dans le cas d'un contrat de crédit variable, on ne tient pas compte des composantes suivantes des frais de crédit:

a) les frais d'adhésion ou de renouvellement; et

b) la valeur du rabais ou de l'escompte auquel le consommateur a droit s'il paye comptant.

1978, c. 9, a. 72.

Calcul des frais de crédit.

Taux de crédit.

81. Un contrat de crédit, à l'exception d'un contrat de crédit variable, ne doit indiquer qu'un seul taux de crédit.

1978, c. 9, a. 81.

91. Les frais de crédit doivent être calculés selon la méthode de type actuariel prescrite par règlement.

1978, c. 9, a. 91.

Calcul des frais de crédit.

92. Les frais de crédit, qu'ils soient imposés à titre de pénalité, de frais de retard, de frais d'atermoisement, ou à un autre titre doivent être calculés de la manière prévue à l'article 91, à l'exception des composantes mentionnées aux paragraphes *a* et *b* du deuxième alinéa de l'article 72 dans le cas d'un contrat de crédit variable.

1978, c. 9, a. 92.

Contenu de l'écrit.

115. Le contrat de prêt d'argent doit reproduire, en plus des mentions prescrites par règlement, les mentions prévues à l'annexe 3.

1978, c. 9, a. 115.

EXTRAITS DU RÈGLEMENT D'APPLICATION

28. Si le contrat visé par l'article 26 est imprimé:

- a)* à moins qu'il n'en soit autrement prévu dans le présent règlement, toute mention exigée doit être imprimée en caractère typographique équivalent à l'HELVÉTICA MAIGRE d'au moins 10 points sur corps 12;
- b)* tous les chiffres imprimés doivent l'être en caractère typographique équivalent à l'HELVÉTICA DEMI-GRAS d'au moins 12 points sur corps 14;
- c)* le reste du contrat doit être imprimé en caractère typographique équivalent à l'HELVÉTICA MAIGRE d'au moins 8 points sur corps 10;
- d)* seuls les caractères romains et italiques peuvent être utilisés;
- e)* il doit être imprimé à l'encre noire ou rouge foncé.

R.R.Q., 1981, c. P-40.1, r. 1, a. 28.

§2. Contrats de prêt d'argent

33. Un contrat de prêt d'argent doit contenir, en plus des mentions prévues à l'annexe 3 de la Loi, la mention obligatoire suivante:

«Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

(Contrat de prêt d'argent)

Le consommateur peut résoudre, sans frais, le présent contrat dans les 2 jours qui suivent celui où chaque partie prend possession d'un double du contrat.

Pour résoudre le contrat, le consommateur doit:

remettre l'argent au commerçant ou à son représentant, s'il a reçu l'argent au moment où chaque partie a pris possession d'un double du contrat;

expédier un avis écrit à cet effet ou remettre l'argent au commerçant ou à son représentant si l'argent ne lui a pas été remis au moment où chaque partie a pris possession d'un double du contrat.

Le contrat est résolu, sans autre formalité, dès que le consommateur remet l'argent ou expédie l'avis.

Si le consommateur utilise l'argent pour payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage d'un bien ou d'un service, il peut, si le prêteur d'argent et le commerçant vendeur ou locateur collaborent régulièrement en vue de l'octroi de prêts d'argent à des consommateurs, opposer au prêteur d'argent les moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur ou locateur.

Le consommateur peut payer en tout ou en partie son obligation avant échéance.

Le solde dû est égal en tout temps à la somme du solde du capital net et des frais de crédit calculés conformément à la Loi et au Règlement général adopté en vertu de cette Loi.

Le consommateur peut, une fois par mois et sans frais, demander un état de compte au commerçant; ce dernier doit le fournir ou l'expédier aussitôt que possible mais au plus tard dans les 10 jours de la réception de la demande.

En plus de l'état de compte ci-dessus prévu, le consommateur qui veut payer avant échéance le solde de son obligation peut, en tout temps et sans frais, demander un état de compte au commerçant; ce dernier doit le fournir ou l'expédier aussitôt que possible mais au plus tard dans les 10 jours de la réception de la demande.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 73, 74, 76, 91, 93 et 116 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.».

34. Un contrat de prêt d'argent qui contient une clause de déchéance du bénéfice du terme doit contenir, immédiatement après cette clause, la mention obligatoire suivante:

«Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur.

(Clause de déchéance du bénéfice du terme)

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et un état de compte.

Dans les 30 jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et de l'état de compte, le consommateur peut:

soit remédier au fait qu'il est en défaut;

soit présenter une requête au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 104 à 110 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.».

CHAPITRE V **CONTRATS DE CRÉDIT**

SECTION I

CALCUL DU TAUX ET DES FRAIS DE CRÉDIT DANS UN CONTRAT DE PRÊT D'ARGENT ET DANS UN CONTRAT ASSORTI D'UN CRÉDIT

51. Aux fins de la présente section, on entend par «période de paiement» l'espace de temps, calculé en jours, qui s'écoule depuis la date à compter de laquelle des frais de crédit sont exigibles jusqu'à la date du premier paiement effectué inclusivement et, subséquent, depuis le jour qui suit la date d'un paiement effectué jusqu'à la date où le paiement suivant est effectué inclusivement.

R.R.Q., 1981, c. P-40.1, r. 1, a. 51.

52. Les frais de crédit doivent être calculés, à la fin d'une période de paiement, en multipliant, par le taux de crédit applicable en vertu de l'article 83 de la Loi, le solde du capital net à recouvrer au début de cette période de paiement et, s'il y a lieu, des frais de crédit impayés au début de cette période de paiement, et en multipliant le produit ainsi obtenu par la fraction que constitue cette période de paiement par rapport à 365.

Un commerçant peut toutefois exiger des frais de crédit inférieurs à ceux calculés conformément au premier alinéa.

R.R.Q., 1981, c. P-40.1, r. 1, a. 52.

53. Si un contrat prévoit des paiements hebdomadaires, aux 2 semaines, bimensuels, aux 4 semaines ou mensuels, le taux de crédit calculé conformément à la Loi est celui qui, lorsqu'utilisé selon la méthode de calcul prescrite par l'article 52, produit des montants dont la somme est égale au total des frais de crédit indiqué au contrat en supposant que:

- a) les parties exécutent leurs obligations de la façon prévue au contrat; et que
- b) toutes les périodes prévues au contrat sont d'une durée égale à 1/52 d'une année s'il prévoit des paiements hebdomadaires, 1/26 d'une année s'il prévoit des paiements aux 2 semaines, 1/24 d'une année s'il prévoit des paiements bimensuels, 1/13 d'une année s'il prévoit des paiements aux 4 semaines et 1/12 d'une année s'il prévoit des paiements mensuels.

R.R.Q., 1981, c. P-40.1, r. 1, a. 53.

54. Si un contrat prévoit des paiements autres que ceux mentionnés à l'article 53, le taux de crédit calculé conformément à la Loi est celui qui, lorsqu'utilisé selon la méthode de calcul prescrite par l'article 52, produit des montants dont la somme est égale au total des frais de crédit indiqué au contrat en supposant que:

- a)* les parties exécutent leurs obligations de la façon prévue au contrat; et que
- b)* la durée de chacune des périodes est celle qui est prévue au contrat.

R.R.Q., 1981, c. P-40.1, r. 1, a. 54.

ANNEXE 3

CONTRAT DE PRÊT D'ARGENT
(LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, ART. 115)

Date:
(date de la formation du contrat)

Lieu:
(lieu de la formation du contrat, s'il est formé en présence du commerçant et du consommateur)

.....
(nom du commerçant)

.....

.....
(adresse du commerçant)

.....
(numéro de permis du commerçant)

.....
(nom du consommateur)

.....

.....
(adresse du consommateur)

- 1. Capital net \$
- 2. Intérêt \$
- 3. Prime de l'assurance souscrite --
décrire \$
- 4. Autres composantes \$
- 5. Total des frais de crédit pour
toute la durée du prêt \$
- 6. Obligation totale du consommateur \$
- 7. Taux de crédit =====%

L'obligation totale du consommateur est payable à
.....
(adresse)

en paiements différés de \$ le jour de chaque mois
(nombre)
consécutif à compter du et un dernier paiement de\$
*(date d'échéance
du premier paiement)*

le

Le consommateur donne au commerçant, en reconnaissance ou en garantie de son obligation, l'objet ou le document suivant:

.....
(*description*)

Le commerçant exécute son obligation principale lors de la formation du présent contrat

() ou, le

oui (date de l'exécution de l'obligation principale du commerçant)

.....
(*signature du commerçant*)

.....
(*signature du consommateur*)

1978, c. 9, annexe 3.