

Montréal, le 5 mai 2023

Veritas Alliance Incorporated
625-1 Place Laval
Laval (Québec) H7N1A1

À l'attention de Monsieur John Muglia, président

OBJET : **Avis d'infraction**
N/Réf.: Dossier 3018737-1004

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 le recouvrement de certaines créances (R-2.2), ci-après LRCC** n'ont pas été respectées dans le cadre de vos activités commerciales. Nous en avons discuté au téléphone avec Monsieur Matthew Dance le ou vers le 8 juin 2022.

Lors de notre analyse de plusieurs avis de réclamation que votre entreprise a fait parvenir à des débiteurs entre mars 2021 et août 2022, nous avons constaté que le nom de votre entreprise n'inclut pas les expressions « agence de recouvrement » ou « agent de recouvrement ». Pourtant, c'est une obligation prévue à l'**article 21 de la LRCC** :

***LRCC 21.** Un titulaire de permis doit faire des affaires sous un nom qui comporte l'expression «agence de recouvrement» ou «agent de recouvrement».*

Vous trouverez en pièce jointe de cet avis les dispositions du Règlement d'application de la LRCC qui encadrent les informations que doivent contenir les avis de réclamation envoyés par un agent de recouvrement.

Par ailleurs, plusieurs plaignants nous ont rapporté que des représentants de votre agence ont communiqué avec eux à plusieurs reprises, même après que ces plaignants eussent avisé votre agence qu'ils n'étaient pas les débiteurs recherchés. Si c'est le cas, il s'agit d'une infraction au **paragraphe 2.2 de l'article 34 de la LRCC** :

***LRCC 34.** Un titulaire de permis ou son représentant ne peut:*

[...]

2.2° communiquer avec une personne l'ayant informée, lors d'une première communication, qu'elle n'est pas le débiteur ;

[...]

En conséquence, nous vous prions de porter une attention immédiate au présent avis et de corriger la situation dans les meilleurs délais.

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.

Nous vous prévenons en outre que si des poursuites pénales devaient être entreprises, une autre mention s'ajoutera à cette rubrique; il en serait de même du jugement qui pourrait être rendu à votre endroit.

N'hésitez pas à communiquer avec la **personne responsable du dossier, Madame Michèle Nadeau, au (514) 253-6556 poste 6653**, 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.



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

c.c. : Veritas Alliance inc. B2-200 Ronson, Toronto (Ontario) M9W 5Z9

p.j. : Libellé d'articles pertinents du Règlement d'application de la LRCC
Info-commerçants : Exigences de la Loi envers les agents de recouvrement

Extraits du Règlement d'application de la LRCC
(RLRQ, chapitre R-2.2)

RRCC 44. L'avis de réclamation prévu au paragraphe 1 du premier alinéa de l'article 34 de la Loi doit être conforme à la formule N-41 dont le texte figure en annexe.

(a. 44)

AVIS DE RÉCLAMATION

(Loi sur le recouvrement de certaines créances (chapitre R-2.2, a. 34))

(numéro de permis du titulaire)

Date:

(date de l'envoi de l'avis de réclamation)

Lieu:

(lieu de l'envoi de l'avis de réclamation)

(nom du titulaire de permis)

(adresse du titulaire de permis)

(nom du débiteur)

(adresse du débiteur)

(nom du créancier de la créance à recouvrer)

(montant de la créance à recouvrer)

(Libellé de l'avis de réclamation)

Le débiteur aura avantage à connaître la Loi sur le recouvrement de certaines créances et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.

Exigences de la Loi envers les agents de recouvrement

Permis et certificat	1
Communications adressées au débiteur ou à sa caution.....	2
Perception de paiements	4
Quelques autres interdictions	4
Information supplémentaire.....	4

L'Office de la protection du consommateur souhaite informer les agences de recouvrement de certaines exigences prescrites par la Loi sur le recouvrement de certaines créances et son règlement d'application.

Plusieurs dispositions encadrent les pratiques des créanciers, des agences de recouvrement, de leurs représentants et de toute personne agissant dans le but de recouvrer une créance. Elles visent notamment à interdire toute forme d'abus ou d'intimidation des débiteurs ou de leurs proches afin d'assurer que le recouvrement se fasse dans le respect de la personne.

Permis et certificat

Sauf exception, une personne dont les activités sont liées au recouvrement de créances doit avoir un permis délivré par le président de l'Office de la protection du consommateur. Pour l'obtenir, elle est notamment tenue de fournir un **cautionnement**. Si l'agent de recouvrement ne respecte pas la Loi, ce cautionnement pourra être utilisé pour indemniser le débiteur ou le créancier qui a été lésé.

Tout agent de recouvrement est aussi soumis aux obligations suivantes relativement aux représentants qui agissent pour lui :

- ⇒ Les représentants sont titulaires d'un **certificat** délivré par le président de l'Office.
- ⇒ L'agent tient à jour une **liste des représentants** qui sont à son emploi ou avec qui il est lié par un contrat de service.
- ⇒ L'agent informe l'Office de la **fin de l'emploi ou du contrat de service** d'un représentant dans les 15 jours suivant l'événement.

Communications adressées au débiteur ou à sa caution

Dans le cadre du recouvrement d'une créance, un agent de recouvrement **ne peut pas** :

- ⇒ communiquer avec le débiteur si celui-ci l'a avisé, par écrit, que la créance est contestée et qu'il souhaite que le créancier s'adresse aux tribunaux;
- ⇒ communiquer avec une personne qu'il croit être le débiteur lorsque celle-ci lui a indiqué, lors d'une première communication, qu'elle ne l'était pas;
- ⇒ communiquer oralement avec un débiteur avant l'expiration d'un délai de **5 jours suivant l'envoi**, sur support papier, d'un avis de réclamation conforme au modèle prescrit par règlement;
- ⇒ communiquer de nouveau oralement avec un débiteur avant l'expiration d'un délai de 5 jours suivant l'envoi, fait conformément au paragraphe précédent, d'un nouvel avis de réclamation à l'adresse fournie par ce débiteur lorsque celui-ci l'a avisé qu'il n'a pas reçu l'avis prévu à ce paragraphe.

De plus, à moins d'une autorisation expresse du débiteur ou de la caution, un agent **ne peut** communiquer avec le débiteur ou sa caution à son travail dans le but de recouvrer une créance, **sauf une seule fois et seulement** :

- ⇒ s'il ne connaît ni l'adresse ni un autre numéro de téléphone lui permettant de joindre le débiteur ou la caution;
- ⇒ ou s'il a tenté en vain de joindre le débiteur ou la caution par téléphone à son domicile.

Première communication téléphonique

Quand l'agent de recouvrement s'adresse oralement au débiteur pour la première fois, il doit :

- ⇒ donner son identité et celle de l'agence de recouvrement représentée;
- ⇒ fournir le numéro du permis de cette agence;
- ⇒ mentionner le montant de la créance et le nom du créancier.

S'il est impossible de parler directement au débiteur, l'agent peut laisser un message à la personne qui répond. Ce message :

- ⇒ **doit indiquer** le nom et le numéro de téléphone de la personne que le débiteur doit joindre;
- ⇒ **ne doit pas indiquer** que le débiteur est endetté ni que l'appel est lié au recouvrement d'une créance.

Personnes qui ne peuvent pas être contactées

Dans le but de recouvrer une créance, l'agent de recouvrement **ne peut pas** communiquer avec l'**époux** ou le **conjoint** uni civilement, les **membres de la famille**, les **amis**, les **connaissances**, les **voisins** ou l'**employeur** du débiteur. La Loi prévoit cependant deux exceptions à cette règle :

- ⇒ l'agent peut communiquer **une seule fois** avec l'une de ces personnes pour obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone du débiteur s'il ne connaît pas ces renseignements ;
- ⇒ l'agent peut également communiquer avec l'une ou l'autre de ces personnes lorsque celle-ci s'est portée caution du débiteur.

Messages préenregistrés

Quand un message préenregistré est utilisé pour joindre le débiteur, il doit indiquer uniquement le **nom de la personne à joindre** et le **numéro de téléphone à composer**.

Le nom tronqué de l'agence de recouvrement peut être mentionné, mais sans laisser entendre qu'il s'agit d'une agence de recouvrement. Par exemple, on peut demander de rappeler chez ABC, mais pas à l'agence de recouvrement ABC.

Le message ne doit pas mentionner qu'il est question de recouvrement d'une créance ou que la personne recherchée est endettée.

Il est à noter que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a établi des règles sur les télécommunications non sollicitées qui visent notamment l'utilisation de composeurs-messagers automatiques. L'agent de recouvrement aurait avantage à consulter ces règles; elles énoncent des exigences qui diffèrent de celles exposées précédemment.

Horaire des communications

Toutes les communications orales autorisées par la Loi doivent se faire **entre 8 h et 20 h les jours non fériés**. Ainsi, aucune communication orale n'est autorisée les jours suivants :

- ⇒ les dimanches;
- ⇒ le 1^{er} janvier;
- ⇒ le Vendredi saint;
- ⇒ le lundi de Pâques;
- ⇒ la Fête nationale du Québec, le 24 juin;
- ⇒ la Confédération, le 1^{er} juillet, ou le 2 juillet si le 1^{er} est un dimanche;
- ⇒ la fête du Travail, le 1^{er} lundi de septembre;
- ⇒ l'Action de grâce, le 2^e lundi d'octobre;
- ⇒ Noël, le 25 décembre;
- ⇒ la Journée nationale des patriotes, le lundi précédant le 25 mai.

Perception de paiements

L'agent de recouvrement doit fournir, dans les 10 jours qui suivent, un **reçu** au débiteur qui le paie en argent comptant. Dans les autres cas, un reçu doit être fourni sur demande écrite, dans ce même délai.

Dans le cas de la réception d'un paiement final, l'agent est tenu de faire parvenir une **quittance** au débiteur, également dans les 10 jours suivants. La quittance doit être conforme à ce que prévoit le Règlement d'application de la Loi sur le recouvrement de certaines créances.

Toutes les sommes perçues doivent être déposées dans un **compte en fidéicommiss**. Le dépôt doit être fait dans les 7 jours suivant la perception des sommes.

Quelques autres interdictions

L'agent de recouvrement n'a pas le droit de faire des **menaces**, du **harcèlement** ou de **l'intimidation** dans le but de recouvrer une créance. Par exemple, il lui est interdit de menacer le débiteur que :

- ⇒ des poursuites judiciaires seront intentées contre lui s'il ne paie pas les sommes dues;
- ⇒ d'autres personnes seront mises au fait qu'il n'a pas payé ses dettes.

Par ailleurs, un agent de recouvrement n'a pas le droit d'exiger du débiteur une **somme supplémentaire** à celle qui est due. Il ne peut pas non plus réclamer des frais de recouvrement ou un pourcentage de la somme due pour avoir accordé au débiteur un délai de paiement.

Enfin, la Loi interdit de réclamer une somme d'argent à une personne autre que le débiteur ou sa caution.

Information supplémentaire

Pour plus d'information concernant les pratiques interdites ainsi que les obligations et interdictions s'appliquant aux agents de recouvrement, consultez le chapitre II et le chapitre III, section IV, de la Loi sur le recouvrement de certaines créances.

La Loi et son règlement d'application sont disponibles sur le site Web de l'Office de la protection du consommateur à l'adresse suivante : opc.gouv.qc.ca.

Mise en garde

En tout temps, une loi ou un règlement dont l'Office est chargé d'assurer l'application a préséance sur les informations contenues dans ce document.