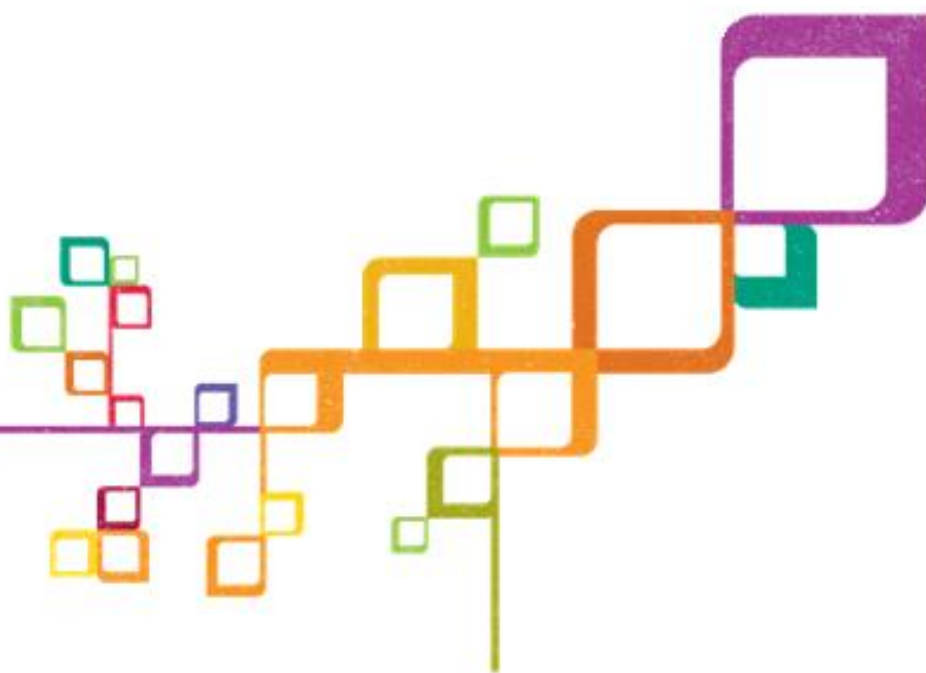


# Rapport

---

Analyse d'impact réglementaire - Projet de loi visant  
principalement à encadrer les services de règlement de dettes et  
le crédit à coût élevé

2 mars 2017





# Raymond Chabot Grant Thornton

Le 2 mars 2017

M<sup>e</sup> André Allard  
Direction des affaires juridiques  
Office de la protection du consommateur  
5199, rue Sherbrooke Est  
Montréal (Québec) H1T 3X1

**Raymond Chabot Grant Thornton & Cie**  
S.E.N.C.R.L.  
Bureau 2000  
Tour de la Banque Nationale  
600, rue De La Gauchetière Ouest  
Montréal (Québec) H3B 4L8

Téléphone : 514 878-2691  
Télocopieur : 514 878-2127  
www.rcgt.com

**Objet : Analyse d'impact réglementaire - Projet de loi visant principalement à encadrer les services de règlement de dettes et le crédit à coût élevé**

Maître,

Nous avons le plaisir de vous présenter notre analyse d'impact réglementaire sur le projet de loi visant principalement à encadrer les services de règlement de dettes et le crédit à coût élevé.

Dans un premier temps, cette analyse présente le contexte ainsi que les enjeux qui ont amené l'Office de la protection du consommateur à proposer des modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* relatives au crédit à la consommation. Dans un second temps, il établit les conséquences économiques des modifications proposées sur les entreprises des secteurs concernés à la suite d'une éventuelle adoption des modifications proposées.

Nous tenons à souligner l'excellente collaboration de toutes les personnes rencontrées au cours de la réalisation du mandat.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et nous demeurons à votre disposition pour toute assistance supplémentaire ou pour vous accompagner dans la poursuite de vos objectifs.

Pour toute information supplémentaire, nous vous invitons à communiquer avec M. Nicolas Plante au 514 954-4633.

Veuillez agréer, Maître, l'expression de nos sentiments distingués.

Nicolas Plante  
Associé – Groupe-conseil stratégie et performance

# *Une relation d'affaires basée sur la confiance, le savoir-faire et la collaboration*

## **Table des matières**

1. Sommaire exécutif.....	1
2. Méthodologie.....	5
3. Analyse des options non réglementaires.....	7
4. Évaluation des impacts.....	8
5. Adaptation des exigences aux PME.....	43
6. Exigences liées à la compétitivité des entreprises et impact sur le commerce avec les partenaires économiques du Québec.....	44
7. Mesures d'accompagnement.....	49
8. Conclusion.....	50
9. Personne ressource.....	51
Annexe 1 Glossaire	
Annexe 2 Liste des institutions financières offrant des prêts personnels et des marges de crédit personnelles au Québec	
Annexe 3 Liste des émetteurs de carte de crédit au Québec	
Annexe 4 Évolution de l'endettement des ménages au Canada	
Annexe 5 Dispositions relatives à la perte, au vol et à l'utilisation non autorisée	

# Analyse





# 1. Sommaire exécutif

## Contexte et mandat

En 2006, avec l'adoption du projet de loi 48 (L.Q. 2006, c. 56), le gouvernement a amorcé la modernisation des dispositions législatives relatives à la protection du consommateur. Ce projet de modernisation est structuré en plusieurs phases. Conséquemment, en 2010, l'Office de la protection du consommateur (OPC) a entamé les travaux de la troisième phase de ce processus qui ont mené au projet de loi 24 visant à moderniser, le secteur du crédit à la consommation. Or, ce projet de loi est mort au feuillet et n'a donc pas vu le jour et les mesures proposées sont demeurées en suspens. À cette époque, Raymond Chabot Grant Thornton a fait une étude sur les impacts économiques des mesures proposées.

En 2016, l'OPC entend formuler de nouvelles mesures concernant la modernisation des dispositions législatives entourant le crédit. Ces propositions ont été motivées par plusieurs éléments, dont les principaux sont :

- l'identification, par l'OPC, de certaines problématiques et de propositions qui lui ont été transmises par certaines parties prenantes dont particulièrement la multiplication des entreprises qui offrent du crédit à coût très élevé et des services de règlement de dettes;
- les nécessaires ajustements requis en vertu de l'Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation du coût de crédit au Canada.
- des réformes récentes et une avancée technologique significative en ce qui a trait aux cartes de crédit au Canada et aux États-Unis;

En vertu de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif, tout projet de loi ayant des impacts sur les entreprises ou qui concerne les entreprises doit être accompagné d'une analyse d'impact réglementaire lorsqu'il est soumis au Conseil exécutif. C'est pourquoi l'OPC a mandaté Raymond Chabot Grant Thornton afin de réaliser cette analyse et d'évaluer les coûts, pour les entreprises, des principales mesures proposées dans le projet de loi.

## Nécessité de l'intervention de l'État

Tels que présentés précédemment, plusieurs changements dans l'environnement du crédit ont confirmé à l'Office de la protection du consommateur la nécessité de proposer de nouvelles mesures. Les principales sources de motivations qui ont poussé l'OPC à légiférer ont été regroupées sous les trois catégories suivantes :

### Prévenir l'endettement des consommateurs

Les dispositions législatives actuelles ne mettent pas clairement en lumière la situation que plusieurs spécialistes qualifient de préoccupante sur l'accroissement de l'endettement des consommateurs au fil des années. Selon le tableau présenté à l'annexe 4, l'endettement des ménages canadiens s'est accru de manière notable depuis 2004, le ratio de la dette des ménages en proportion du revenu disponible est passé de 126 % en 2004 à 171 % en 2015. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cet accroissement, mais l'OPC a constaté qu'il existe certaines déficiences en

matière de divulgation d'informations aux consommateurs, entre autres sur les coûts et les conditions réels du crédit offert aux consommateurs. L'OPC a également observé des manques au niveau des balises tolérées dans l'industrie du crédit. Ceci amène les consommateurs à une spirale de l'endettement encore plus prononcée.

### **Actualiser pour tenir compte des nouvelles pratiques de commerce**

En 1978, l'Assemblée nationale apportait des changements importants à la *Loi sur la protection du consommateur* en y ajoutant des dispositions relatives, entre autres, au crédit. Malgré que ces dispositions soient entrées en vigueur en 1980, peu de changements ont été apportés à celles-ci depuis. Les pratiques d'affaires de l'industrie du crédit ont grandement évolué, notamment en raison de l'essor technologique des dernières décennies tel que l'explosion du commerce en ligne, l'introduction de cartes de débit et de crédit à puce, ainsi que de nouveaux produits de financement qui sont offerts aux consommateurs, comme le financement à taux variable et bien d'autres. L'OPC se voit donc dans l'obligation, à ce moment, d'intervenir par une mise à niveau de la législation actuelle.

### **Harmoniser la législation au Canada**

Un « Accord d'harmonisation » a été entériné en 1998 entre les gouvernements fédéral et provinciaux au Canada afin de maintenir un cadre législatif comparable partout au Canada. Étant signataire de cet accord, le Québec doit harmoniser sa législation afin d'arrimer les balises légales avec les autres gouvernements. Un des grands avantages de cet accord est de réduire significativement les barrières commerciales au sein du Canada, à la fois pour les entreprises et les consommateurs. Dans les travaux qui ont amené les mesures proposées, l'OPC s'est assuré que celles-ci contribuent à améliorer les points mentionnés ci-haut.

## **Analyse des options non réglementaires**

Une part importante des mesures proposées sous les sections 3.1 à 3.3 concerne une mise à jour de la législation actuelle pour y refléter les nouvelles pratiques d'affaires dans le crédit ainsi que l'évolution des technologies dans lesquelles le consommateur doit maintenant évoluer. De plus, certaines de ces mesures constituent une harmonisation avec la législation des autres provinces et du gouvernement fédéral. Après analyse de ces deux groupes de mesure, l'OPC a conclu qu'une mise à niveau des articles de loi concernés était la seule alternative.

Les mesures entourant les services de regroupement de dettes (section 3.4) et le crédit à coût élevé (section 3.5) ne font pas partie de la loi actuelle. L'OPC a analysé certaines options non réglementaires pour en comprendre que l'absence de réglementation comporte plusieurs dangers pour des consommateurs en difficulté financière. De nombreux organismes et parties prenantes de ces secteurs, tels que des regroupements de consommateurs, des syndicats, des consommateurs et autres, ont démontré que les pratiques d'affaires de ces commerçants révélaient que des coûts de crédit importants, voire très élevés, sont exigés aux consommateurs et, pour certains, avant même qu'un service ne soit rendu à celui-ci. La plupart du temps, les clients de ces commerçants se retrouvent dans une spirale d'endettement où leur situation financière se détériore et se retrouvent donc en situation de détresse et de grande vulnérabilité. Un encadrement législatif est nécessaire pour contrôler ces pratiques et protéger les consommateurs. L'OPC a considéré que le moyen le plus efficace pour protéger le consommateur était de légiférer dans ce sens.

## Résultats sommaires

Vous trouverez ci-dessous un tableau sommaire des impacts économiques sur l'industrie des mesures proposées. Les hypothèses utilisées ont été élaborées à partir des données publiques disponibles et de consultations avec, dans certains cas, les principaux intervenants de l'industrie concernée par la mesure. Étant donné que le calcul des impacts économiques repose en grande partie sur les informations transmises par les intervenants rencontrés, les analyses ont été approfondies selon la disponibilité des informations.

Le tableau suivant présente un sommaire des impacts économiques pour les entreprises des modifications proposées par l'OPC :

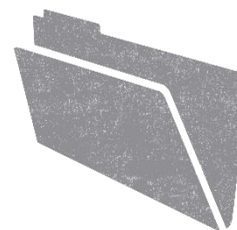
**Tableau 1 : Sommaire des impacts économiques pour les entreprises**

	Impact année 1	Impact total 5 ans	Référence
<b>Contrat de prêt d'argent</b>			
Renouvellement d'un contrat garanti par une hypothèque immobilière – 1b	Non significatif	Non significatif	Section 3.1
	<b>Non significatif</b>	<b>Non significatif</b>	
<b>Contrat de crédit variable – Encadrement du crédit</b>			
Définition des cartes de crédit avec NIP et responsabilité – 2d et 2n	1,0 M\$	5,9 M\$	Section 3.2.1
Libération du consommateur solidaire – 2m	0,3 M\$	1,4 M\$	Section 3.2.1
Paiement préautorisé sur carte de crédit – 2p	1,2 M\$	7,3 M\$	Section 3.2.1
	<b>2,5 M\$</b>	<b>14,6 M\$</b>	
<b>Contrat de crédit variable – Frais liés au crédit</b>			
Interdiction d'augmenter la limite du crédit du consommateur – 2b	8,0 M\$	8,0 M\$	Section 3.2.2
Cartes de paiement – 2e	Non significatif	Non significatif	Section 3.2.2
Exclusion de certains frais du calcul du taux de crédit – 2h	Non significatif	Non significatif	Section 3.2.2
	<b>8,0 M\$</b>	<b>8,0 M\$</b>	
<b>Contrat de crédit variable – Exigences de divulgation d'informations</b>			
Transmission d'un état de compte – 2g	Non significatif	Non significatif	Section 3.2.3
Information sur la période de remboursement – 2i	Non significatif	Non significatif	Section 3.2.3
Contenu de l'état de compte – 2j	0,2 M\$	0,2 M\$	Section 3.2.3
Contenu du formulaire de demande – 2o	1,3 M\$	1,8 M\$	Section 3.2.3
	<b>1,5 M\$</b>	<b>2,0 M\$</b>	
<b>Publicité et pratiques de commerce</b>			
Contrat de dédit (commerce itinérant) – 3j	Non significatif	Non significatif	Section 3.3
	<b>Non significatif</b>	<b>Non significatif</b>	
<b>Entreprises de règlement de dettes</b>			
Permis (entreprises de règlement de dettes) – 4a	0,3 M\$	1,5 M\$	Section 3.4

Tableau 1 : Sommaire des impacts économiques pour les entreprises

	Impact année 1	Impact total 5 ans	Référence
Contenu obligatoire du contrat de service de règlement de dettes entre le commerçant et le consommateur – 4b	Non significatif	0,1 M\$	Section 3.4
Droit de résolution et de résiliation – 4c	0,1 M\$	0,3 M\$	Section 3.4
Interdiction du paiement anticipé des frais ou honoraires – 4d	3,0 M\$	14,7 M\$	Section 3.4
Information du résultat de la négociation – 4e	0,1 M\$	0,4 M\$	Section 3.4
Document récapitulatif – 4f	Non significatif	0,1 M\$	Section 3.4
Compte en fidéicomis – 4g	Non significatif	0,1 M\$	Section 3.4
Interdiction de consentir du crédit – 4h	Indéterminé	Indéterminé	Section 3.4
Interdiction de représentation fausse ou trompeuse sur l'amélioration du dossier de crédit et de promettre une réduction de dette – 4i et 4j	Indéterminé	Indéterminé	Section 3.4
	<b>3,5 M\$</b>	<b>17,2 M\$</b>	
<b>Entreprises de crédit à coût élevé</b>			
Évaluation de la capacité de rembourser le crédit demandé – 4n	2,1 M\$	10,2 M\$	Section 3.5
Permis (crédit à coût élevé) – 4o	1,0 M\$	5,1 M\$	Section 3.5
Faculté de dédit – 4q	0,1 M\$	0,6 M\$	Section 3.5
Recouvrement de créances – 4r	Non significatif	Non significatif	Section 3.5
	<b>3,2 M\$</b>	<b>15,9 M\$</b>	
<b>Total</b>	<b>18,7 M\$</b>	<b>57,7 M\$</b>	

## 2. Méthodologie



Dans le cadre de cette étude, les activités suivantes ont été réalisées :

- Revue de la documentation préparée par l'OPC;
- Balisage des données publiques disponibles sur les statistiques et données de marché;
- Entrevues avec certains intervenants de l'industrie du crédit à la consommation :
  - Associations de consommateurs :
    - ◆ Association pour la protection des automobilistes;
    - ◆ Coalition des associations de consommateurs du Québec;
    - ◆ Option consommateurs;
    - ◆ Union des consommateurs;
  - Association d'entreprises :
    - ◆ Association canadienne des prêteurs sur salaire;
    - ◆ Bureau du Surintendant des faillites du Canada;
- Modélisation des impacts économiques et analyse de sensibilité.

L'analyse des impacts économiques directs pour les entreprises de l'industrie du crédit à la consommation a été effectuée distinctement pour chacune des modifications législatives proposées. Le contexte, les enjeux ainsi que les impacts économiques des modifications législatives proposées, estimés sur une période de cinq ans, sont présentés du point de vue des entreprises constituant l'industrie du crédit.

Afin de tenir compte de la valeur monétaire dans le temps, les impacts économiques ont été actualisés en tenant compte du taux de rendement des obligations du gouvernement canadien dont l'échéance s'apparie à la période du calcul effectué. La qualification des impacts économiques présentés tient compte du volume d'affaires des entreprises visées de chaque secteur.

Lors de notre étude, nous avons utilisé les définitions suivantes afin de classifier les entreprises étudiées (selon Industrie Canada<sup>1</sup>) :

- Petites entreprises : 99 employés et moins;
- Petites et moyennes entreprises : 499 employés et moins;
- Grandes entreprises : 500 employés et plus.

---

<sup>1</sup> Définition utilisée selon Industrie Canada : <http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/fra/accueil>.

**Avertissement**

En raison du caractère confidentiel des informations transmises par les entreprises consultées, le présent rapport ne divulguera pas les données obtenues lors de ces rencontres, mais présentera uniquement les hypothèses générales et l'impact financier des mesures législatives proposées. Il est également important de noter que les hypothèses retenues et les données publiques présentées sont cohérentes par rapport aux informations provenant de nos consultations.

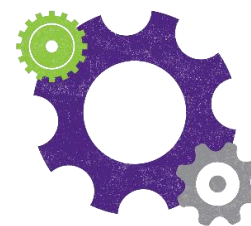
**Avertissement**

En raison du caractère confidentiel de la présente étude, les représentants de l'OPC n'ont pas souhaité que RCGT communique directement avec les représentants des institutions financières, Desjardins ainsi que d'autres parties prenantes de l'industrie. Cette situation occasionne des limitations dans les conclusions présentées dans le rapport. Nos travaux ont consisté en recherches d'information sur les sites Web et autres documents connexes qui étaient disponibles dans le domaine public. À certaines occasions, les membres de RCGT ont communiqué avec des agents du service à la clientèle à titre de clients et sans mentionner en aucun cas le caractère de l'étude. Nous n'avons pas été en mesure de discuter les impacts économiques officiellement avec les représentants de ces institutions.

### 3. Analyse des options non réglementaires

L'OPC considère qu'en matière de crédit à la consommation, les options non réglementaires, notamment l'éducation et la sensibilisation, n'ont pas donné de résultats. D'une part, la concurrence est féroce entre les institutions financières dans ce secteur de commerce. Ainsi, certaines institutions financières ayant adopté des pratiques favorables aux consommateurs ont dû reculer parce que leurs concurrents n'ont pas suivi leur initiative.

D'autre part, au cours des dernières années, des entreprises ont adopté un modèle d'affaires qui contribue au niveau d'endettement des consommateurs. En visant davantage les consommateurs les plus vulnérables –personnes en situation de pauvreté, nouveaux arrivants, aînés, jeunes adultes-, leurs pratiques contribuent à l'augmentation de la détresse financière chez ces personnes. L'OPC juge que la mise en place de mesures réglementaires est essentielle pour encadrer les pratiques de ces entreprises et mieux protéger les consommateurs vulnérables.



## 4. Évaluation des impacts

Afin de faciliter la lecture du rapport, nous avons séparé les mesures selon les cinq grandes familles suivantes :

- Contrat de prêt d'argent
- Contrat de crédit variable
- Publicités et pratiques de commerce
- Entreprises de règlement de dettes
- Entreprises de crédit à coût élevé

### 4.1 Contrat de prêt d'argent

#### Description du secteur touché

Le secteur touché par la présente mesure correspond à tous les commerçants émettant des contrats de prêt d'argent garanti par une hypothèque immobilière. Plus précisément, il s'agit des banques à charte canadienne, ainsi que du Mouvement des caisses Desjardins. Selon Industrie Canada, le secteur touché correspond au code SCIAN 522111 Activités bancaires aux particuliers et aux entreprises.

Cependant, le secteur des prêts hypothécaires émis par les banques à charte canadienne fait déjà l'objet d'une législation fédérale (2012, ch. 5 art. 43) qui reprend exactement les conditions de la mesure proposée, soit obliger les commerçants d'aviser, au moins 21 jours avant l'échéance du contrat de prêt garanti par une hypothèque immobilière, les consommateurs de leurs intentions de renouvellement ainsi que plusieurs autres renseignements.

Desjardins n'est pas soumis à la législation fédérale touchant les banques à charte canadienne, conséquemment, elle constitue la seule institution concernée par la présente mesure. Desjardins est un des plus grands employeurs privés au Québec, avec plus de 40 000 employés et un chiffre d'affaires total de plus de 13 G\$ selon son site Web.

#### Définition du problème

Les avis de renouvellement hypothécaire ne sont pas uniformes à travers les entreprises visées. Selon l'Office de la protection du consommateur, certains avis sont transmis dans un délai très court avant la date de renouvellement, ce qui limite la période de réflexion des consommateurs au sujet de leur renouvellement hypothécaire. Par ailleurs, en l'absence d'uniformité, certains avis peuvent être émis sans mention de renseignements clés tels que le taux de crédit.

---

## Mesure 1b : Renouvellement d'un contrat garanti par une hypothèque immobilière

**Situation actuelle** Actuellement, aucune disposition de la LPC n'encadre le renouvellement d'un contrat d'hypothèque immobilière. Les entreprises émettant des contrats hypothécaires, autres que les banques à charte, peuvent envoyer un avis de renouvellement hypothécaire à leurs consommateurs dans un délai pouvant ne pas être suffisant pour réfléchir aux options de renouvellement disponibles et, en l'absence d'uniformisation, les avis de renouvellement peuvent ne pas inclure tous les éléments clés que le consommateur doit obtenir pour analyser ses options de renouvellement.

**Mesure proposée** Le commerçant a l'obligation d'aviser le consommateur, au moins 21 jours avant l'échéance du contrat de prêt garanti par une hypothèque immobilière, de son intention de le renouveler ou non, sauf s'il s'est prévalu de la clause de déchéance de bénéfice du terme.

L'avis de renouvellement doit contenir les renseignements suivants :

- le capital net ainsi que, lorsque le capital est versé en plusieurs avances, le montant et la date de toute avance faite ou à faire au consommateur en vertu du contrat ou la manière de les déterminer;
- le taux de crédit, en précisant, le cas échéant, qu'il est susceptible de varier, ainsi que les circonstances suivant lesquelles les intérêts peuvent être capitalisés;
- le cas échéant, la nature des contrats de service optionnel, les frais demandés pour ces contrats de service ou la manière de les déterminer et la mention du droit du consommateur à la résiliation de ces contrats de service.

En cas d'avis tardif, les droits et obligations du consommateur demeurent régis par le contrat d'origine jusqu'à l'expiration d'un délai de 21 jours à compter de la réception de l'avis.

**Analyse** Selon nos travaux, Desjardins procède déjà selon les obligations de la mesure décrite précédemment. Conséquemment, il n'y a aucun impact économique. Avec cette mesure, les consommateurs seront assurés qu'ils recevront un avis de renouvellement dans un délai raisonnable permettant une réflexion suffisante, et que leur avis de renouvellement comprendra les éléments essentiels à une prise de décisions éclairée.

**Conclusion** Conclusion globale : Impact économique non significatif (trop faible pour être quantifié)  
Impact sur l'emploi : Aucun  
Enjeu identifié : Aucun

## 4.2 Contrat de crédit variable

### Description du secteur touché

Les contrats de crédit variable regroupent principalement les marges de crédit et les cartes de crédit et se retrouvent sous le code SCIAN 522111 – Activités bancaires aux particuliers et aux entreprises. Au Québec, ce marché est desservi principalement par les banques à charte canadienne, ainsi que Desjardins. Nous avons identifié un nombre de 20 entreprises différentes qui correspondent à cette définition (voir les annexes 2 et 3). Elles se définissent toutes comme une grande entreprise (500 employés et plus) selon Industrie Canada.

Vous trouverez ci-dessous des tableaux présentant de l'information financière qui démontre que le secteur d'activité des cartes de crédit au Canada connaît une croissance significative.

**Tableau 2 : Transactions par carte de crédit au Canada<sup>2</sup>**

	Nombre de transactions	Valeur nette des transactions au détail, excluant les avances	Ventes moyennes	Volume des avances	Volume net des transactions, incluant les avances
2011	2 818 M	301,86 G\$	107,1 \$	29,95 G\$	331,81 G\$
2012	3 050 M	325,74 G\$	106,8 \$	29,90 G\$	355,64 G\$
2013	3 288 M	341,62 G\$	103,9 \$	29,62 G\$	371,24 G\$
2014	3 585 M	369,60 G\$	103,1 \$	29,63 G\$	399,23 G\$
2015	3 826 M	390,67 G\$	102,1 \$	30,36 G\$	421,03 G\$

Le tableau ci-dessus présente l'évolution des transactions par carte de crédit au Canada depuis 2011. En 2015, la valeur totale des transactions par carte de crédit au Canada (incluant les avances) était évaluée à 421 030 M\$, soit une hausse significative de 26,87 % depuis 2011. On constate par contre que la valeur d'une transaction moyenne est restée stable, à approximativement 104 \$, ce qui nous porte à croire que le volume de transactions a dû augmenter significativement. Le tableau qui suit apporte une explication.

**Tableau 3 : Évolution du nombre de détenteurs de cartes de crédit<sup>3</sup> au Canada**

	Nombre de cartes en circulation	Nombre de comptes actifs	% des comptes actifs	Transactions mensuelles par compte actif
2011	74,5 M	28,1 M	38 %	984,02 \$
2012	73,9 M	29,2 M	40 %	1 014,95 \$
2013	76,3 M	30,2 M	40 %	1 024,39 \$
2014	72,0 M	30,9 M	43 %	1 076,67 \$
2015	68,5 M	32,3 M	47 %	1 086,25 \$

Le tableau ci-dessus présente l'évolution du nombre de cartes de crédit en circulation ainsi que le nombre de comptes actifs (incluant les comptes dont le solde a été payé en totalité chaque mois). De nombreuses cartes de crédit en circulation ne sont pas utilisées activement, expliquant la différence significative entre le nombre de cartes en circulation et le nombre de comptes actifs. Depuis 2011, le nombre de cartes en circulation a diminué de 8 %, pour se

<sup>2</sup> *Statistiques sur les cartes de crédit* – juillet 2016, Association des banquiers canadiens [en ligne], <http://www.cba.ca/credit-card-statistics> [page consultée le 19 octobre 2016].

<sup>3</sup> *Statistiques sur les cartes de crédit* – juillet 2016, Association des banquiers canadiens [en ligne], <http://www.cba.ca/credit-card-statistics> [page consultée le 19 octobre 2016].

situer en dessous de 70 M. Cependant, durant la même période, le nombre de comptes actifs a augmenté de 15 %, soit plus de 32 M. Enfin, en 2015, la valeur moyenne des transactions mensuelles se situait à plus de 1 086 \$, soit une augmentation de plus de 10 % depuis 2011.<sup>4</sup>

Selon l'Association des banquiers canadiens, la majorité des ménages canadiens paient le montant complet de leur solde de carte de crédit chaque mois, un pourcentage qui a augmenté de 48 % à 55 % depuis le début des années 2000.<sup>5</sup> Parmi ceux qui n'y arrivent pas, plusieurs déclarent s'acquitter du solde total la plupart du temps ou verser une somme supérieure au minimum requis.<sup>6</sup>

En guise de conclusion, on constate qu'au Canada, le volume et la valeur des transactions provenant de cartes de crédit ont augmenté significativement. Fait intéressant, une portion plus importante des ménages acquitte son solde chaque mois. Par contre, il existe toujours approximativement 45 % de ceux-ci qui conservent un solde à la fin de leur période. Sans avoir l'information exacte, on peut estimer ces soldes à plusieurs milliards.

Le tableau suivant présente le poids relatif des émetteurs de cartes de crédit au Québec en fonction du nombre d'employés.<sup>7, 8</sup>

**Tableau 4 : Poids relatif des principaux émetteurs de cartes de crédit au Québec**

Entité émettrice	Nombre d'employés	Pourcentage
Desjardins	40 402	49 %
Banque Nationale du Canada	15 558	19 %
Banque Royale	6 987	9 %
Banque TD	5 075	6 %
BMO Groupe financier	5 000	6 %
CIBC	3 600	4 %
Banque Laurentienne	2 800	3 %
Banque Scotia	2 017	2 %
HSBC	460	1 %
<b>TOTAL</b>	<b>81 899</b>	<b>100 %</b>

<sup>4</sup> Les informations et statistiques publiées par l'Association des banquiers canadiens sur le marché des cartes de crédit ne font pas la distinction entre les cartes de crédit détenues par les consommateurs et celles détenues par les entreprises. Les informations disponibles ne permettent pas d'exclure de l'analyse les cartes de crédit affaires. Ainsi, il est probable que la valeur moyenne des transactions mensuelles ainsi que le solde moyen calculé à partir des données globales soient surévalués ou sous-évalués du point de vue des consommateurs.

<sup>5</sup> *Financial System Review, December 2015*, Bank of Canada [En ligne], <http://www.bankofcanada.ca/wp-content/uploads/2015/12/fsr-december2015.pdf> [page consultée le 4 novembre 2016].

<sup>6</sup> *Fiche info – les banques et les consommateurs*, Association des banquiers canadiens [en ligne], <http://www.cba.ca/banks-and-consumers> [page consultée le 1<sup>er</sup> novembre 2016].

<sup>7</sup> *Top 500 entreprises québécoises – 2016*, Les Affaires.com [en ligne], <http://www.lesaffaires.com/classements/les//liste> [page consultée le 20 octobre 2016].

<sup>8</sup> *La CIBC veut croître encore au Québec – 25 avril 2014*, La Presse [en ligne], <http://lapresse.ca/economie/services-financiers/201404/25/01-4760691-la-cibc-veut-croitre-encore-au-quebec.php> [page consulté le 28 octobre 2016].

Afin de faciliter sa lecture, nous avons consolidé les mesures en trois groupes, soit l'encadrement du crédit, les frais liés au crédit et les exigences de divulgation d'informations. La première partie regroupe les mesures ayant un impact sur les pratiques du marché du crédit variable. La deuxième partie concerne les frais chargés par les institutions financières ainsi que la façon dont ils sont présentés aux consommateurs. Finalement, la troisième partie encadre les informations que les institutions financières doivent divulguer concernant le crédit variable.

## 4.2.1 Encadrement du crédit

### Mesure 2d et 2n : Définition des cartes de crédit avec NIP et responsabilité

#### Situation actuelle

Les tribunaux ont, à quelques reprises, déclaré qu'une carte de crédit munie d'un NIP doit être traitée comme une carte de débit et ont refusé d'appliquer les limites de responsabilité applicables aux cartes de crédit tel que stipulé aux articles 123 et 124 de la LPC. Ainsi, les consommateurs ne sont pas protégés par ces deux articles de loi pour les transactions effectuées par carte de crédit lorsqu'un NIP est exigé.

Actuellement, l'article 123 de la LPC protège le consommateur en cas de perte ou de vol de sa carte de crédit, mais ne stipule pas l'utilisation non autorisée. D'autres fraudes mettent en danger les détenteurs de cartes de crédit, notamment par le biais de clonage. Ainsi, la responsabilité incombe donc au consommateur lorsque sa carte est utilisée de manière frauduleuse dans des situations autres que par la perte ou le vol de cette dernière.

Nous avons analysé les ententes d'utilisation de cartes de crédit des neuf émetteurs les plus importants au Québec et nous avons constaté que les responsabilités concernant la perte, le vol et l'utilisation non autorisée varient significativement d'un émetteur à l'autre (voir l'annexe 5). Seul Desjardins respecte la législation actuelle et également les mesures proposées. Certains émetteurs restreignent leurs responsabilités dans les cas où le consommateur ne les avise pas dans un délai raisonnable. Une institution bancaire donne l'intégralité de la responsabilité au consommateur dans le cas d'une fraude avec une carte nécessitant l'usage d'un NIP.

Tableau 5 : Statistiques sur les fraudes par cartes de crédit – Cartes émises au Canada<sup>9</sup>

Catégorie : Carte de crédit – (American Express Canada, MasterCard Canada, Visa Canada)	2008	2015	Écart
	Pertes en \$ CA (institutions financières)	Pertes en \$ CA (institutions financières)	
Cartes perdues	16 505 213 \$	11 175 980 \$	(32,29) %
Cartes volées	32 293 078 \$	20 611 211 \$	(36,17) %
Cartes non reçues	13 239 049 \$	6 029 168 \$	(54,46) %
Demandes frauduleuses	11 013 923 \$	18 698 208 \$	69,77 %
Cartes falsifiées (Canada)	162 239 525 \$	37 713 677 \$	(76,75) %
Cartes falsifiées (international)	33 824 482 \$	78 143 135 \$	131,03 %
Absence de carte (achats frauduleux en ligne, par téléphone, par la poste)	128 362 477 \$	537 243 970 \$	318,54 %
Prise de contrôle sur le compte et autres	9 662 029 \$	16 866 829 \$	74,57 %
<b>Total : Cartes de crédit</b>	<b>407 729 739 \$</b>	<b>726 482 179 \$</b>	<b>78,18 %</b>

<sup>9</sup> Statistiques sur les fraudes par cartes de crédit et Interac – Cartes émises au Canada, Association des banquiers canadiens [en ligne]. [http://cba.ca/Assets/CBA/Files/Article%20Category/PDF/stat\\_creditcardfraud\\_fr.pdf](http://cba.ca/Assets/CBA/Files/Article%20Category/PDF/stat_creditcardfraud_fr.pdf) [page consulté le 28 octobre 2016].

---

Les pertes assumées par les institutions financières découlant du vol, de la perte, de l'utilisation non autorisée et de la fraude ont augmenté de 78 % de 2008 à 2015, soit environ 11 % annuellement. Cette hausse est principalement causée par la croissance fulgurante de 319 % des transactions frauduleuses en l'absence de carte de crédit.

**Mesure proposée**

La définition de contrat de crédit variable est modifiée pour clarifier le fait qu'elle inclut les cartes de crédit avec NIP. Les régimes de responsabilité sont donc rattachés au type de compte accédé et non au moyen technique utilisé pour authentifier l'utilisateur et confirmer son autorisation. Donc, les cartes de crédit avec l'usage d'un NIP seront couvertes par les articles 123 et 124.

Extension de la non-responsabilité du détenteur d'une carte de crédit aux cas de fraude ou d'une autre forme d'utilisation non autorisée, en plus des cas de vol et de perte de la carte, après l'envoi d'un avis à l'émetteur. L'article 124 actuel mentionne que même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été utilisée sans son autorisation est limitée à la somme de 50 \$.

Un nouvel élément est ajouté et concerne la négligence sur la protection du NIP. Le consommateur est tenu responsable des pertes subies par l'émetteur lorsque ce dernier établit que le consommateur a autorisé l'utilisation de sa carte ou qu'il a commis une faute lourde dans la protection de son numéro d'identification personnel.

**Analyse**

L'impact économique de la mesure proposée par l'OPC pour les émetteurs de cartes de crédit correspond à la valeur des pertes sur les transactions avec NIP non autorisées issues du vol, de la perte ou encore de la fraude, qui seront remboursées par les émetteurs en vertu des dispositions proposées qui prévoient un remboursement de la totalité de la perte du consommateur si l'émetteur a été avisé.

Par ailleurs, l'introduction d'un plafond de responsabilité pour le consommateur de 50 \$, même en l'absence d'un avis aux émetteurs de cartes de crédit (NIP), aura un impact défavorable pour les émetteurs en augmentant la valeur des remboursements aux consommateurs.

Actuellement, selon le balisage effectué à l'annexe 5, seul Desjardins mentionne clairement assumer la responsabilité des transactions issues du vol, de la perte, de la fraude et de l'utilisation non autorisée. Nous n'avons pas calculé d'impact à cet égard étant donné qu'aucune donnée financière n'est disponible.

**Conclusion**

Il existe très peu d'information sur le montant des pertes assumées actuellement par les consommateurs. Nous avons utilisé les informations répertoriées au Centre antifraude du Canada sur les pertes financières totales signalées par des victimes de fraude concernant l'usage de carte de crédit. Les pertes financières totales signalées au Canada en 2014 sont de 10 484 000 \$<sup>10</sup> et le pourcentage des transactions issues de cartes de crédit est de 24 %; nous avons appliqué également un pourcentage basé sur le PIB pour représenter la part s'adressant au Québec<sup>11</sup>. À l'aide d'autres hypothèses, nous estimons que les pertes totales assumées par les consommateurs québécois sont approximativement de l'ordre de 960 000 \$ pour une année. À noter que ce montant inclut la part des pertes causées par la négligence sur la sécurité du NIP de son détenteur. Selon le tableau 5 sur les fraudes par carte de crédit, la croissance du volume de fraudes au Canada est de l'ordre de 11 % sur les dernières années; nous avons appliqué le même facteur sur les cinq années à venir.

---

<sup>10</sup> Rapport statistique annuel 2014 – 26 mai 2015, Centre antifraude du Canada [en ligne], <http://www.antifraudcentre-centreantifraude.ca/reports-rapports/2014/ann-ann-fra.htm#a20> [page consultée le 28 octobre 2016].

<sup>11</sup> Tableau statistique canadien – juillet 2016, Institut de la statistique [en ligne]. <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/economie/comparaisonseconomiques/interprovinciales/tableau-statistique-canadien.pdf> [page consultée le 28 octobre 2016].

Conclusion globale : impact économique faible (< 10,0 M\$)

Impact sur l'emploi : aucun

Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les manques à gagner	960 000 \$	5 881 000 \$

## Mesure 2m : Libération du consommateur solidaire

**Situation actuelle** Les émetteurs de crédit variable n'acceptent pas facilement la défection d'un codétenteur de crédit et peuvent, dans certaines situations, ne pas résilier le contrat. Ainsi, malgré une séparation ou un divorce, le codétenteur de crédit demeurera responsable des dettes futures du conjoint, même s'il cesse d'utiliser le crédit variable. Le consommateur solidaire se retrouve donc, parfois, être imputable des dettes engagées après une demande expresse de se retirer du contrat de crédit conjoint, puisqu'aucune disposition actuelle de la LPC n'encadre ses droits.

**Mesure proposée** Le consommateur, qui est partie en solidaire avec un autre consommateur à un contrat de crédit variable, est libéré des obligations résultant de toute opération portée au compte de crédit, après qu'il ait avisé par écrit le commerçant qu'il n'utilisera plus le crédit et n'entend plus être solidairement responsable de l'utilisation future par l'autre consommateur du crédit consenti à l'avance.

**Analyse** Pour les cartes de crédit, nous avons pu déterminer, suite aux échanges avec les agents du service à la clientèle, qu'un codétenteur n'a qu'à communiquer avec l'émetteur de crédit pour affirmer qu'il ne désire plus être solidairement responsable des transactions futures portées au compte. Lorsqu'un paiement équivalant au solde de crédit, à la date de la demande de dissociation, est effectué, les obligations communes sont éteintes. La nouvelle mesure n'aura pas donc pas d'impact concernant les émetteurs de carte de crédit.

Il est important de noter que, pour les cartes de crédit, il existe toujours un détenteur principal, pour lequel l'enquête de crédit a été effectuée. Il est le seul à pouvoir conserver le contrat de crédit dans ses conditions originales après la dissociation. Cependant, pour les marges de crédit conjointes, la mesure aura un impact, puisque le montant de crédit est consenti en fonction des deux codétenteurs (cote de crédit, salaires, actifs nets, etc.). Ainsi, le montant de crédit octroyé conjointement est généralement plus élevé que le montant qui serait octroyé individuellement, ce qui explique probablement pourquoi les émetteurs n'acceptent pas facilement la défection, qui est sujette à l'approbation de l'émetteur.

Avec l'adoption de la nouvelle mesure, les émetteurs de crédit seront dans l'obligation de bloquer le compte de crédit conjoint pour éviter qu'un des deux codétenteurs n'effectue d'opérations, après la réception d'un avis écrit de demande de dissociation. Lorsqu'une entente sur le solde conjoint aura été prise ou qu'il aura été remboursé en entier, le compte de crédit variable conjoint pourra être fermé et les obligations conjointes éteintes. Nous avons considéré, dans l'estimation des impacts économiques, que des formalités administratives supplémentaires seront à prévoir pour traiter les demandes de dissociation. Nous considérons cependant que les systèmes actuels peuvent bloquer les comptes de crédit conjoint, et donc qu'aucun ajustement n'aura à être effectué à ce niveau. De plus, puisque la mesure ne vise qu'à encadrer des situations courantes, aucun manque ne sera à gagner.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible (< 10,0 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts des formalités administratives	268 000 \$	1 432 000 \$

## Mesure 2p : Paiement préautorisé – carte de crédit

**Situation actuelle** De nombreux ménages, au Québec, utilisent leur carte de crédit pour régler leurs factures récurrentes à l'aide de paiements préautorisés. Cependant, selon notre balisage, nous avons constaté que les conventions d'utilisation des cartes indiquent au consommateur de communiquer directement avec le commerçant de biens et de services pour mettre fin à tout paiement préautorisé. Puisqu'aucune disposition actuelle de la LPC n'encadre l'arrêt de paiements préautorisés entre le consommateur et l'émetteur de crédit, le consommateur se retrouve responsable des charges débitées à son compte, même s'il a avisé, au préalable, l'émetteur de crédit qu'il souhaitait les arrêter.

**Mesure proposée** Le consommateur pourra mettre fin, en tout temps, aux prélèvements automatiques débités à son compte de crédit, en avisant par écrit le commerçant de crédit. Dès réception de la copie de l'avis, l'émetteur de crédit devra cesser de débiter le compte du consommateur pour effectuer les paiements au commerçant.

**Analyse** Cette nouvelle mesure obligera tous les émetteurs de carte de crédit à bloquer les paiements préautorisés, et ce, dès la réception de l'avis écrit du consommateur. Selon notre analyse, ce changement n'aura pas d'impact sur les revenus des émetteurs de carte de crédit, puisque l'arrêt de paiement sera initié par le consommateur et donc qu'aucun manque ne sera à gagner. Selon les informations collectées, les systèmes informatiques actuels des émetteurs de crédit possèdent déjà la capacité de bloquer des paiements, notamment lorsqu'il y a un risque de fraude, et donc nous ne considérons pas d'impact économique sur ce volet. Or, nous soutenons qu'une charge administrative supplémentaire, pour gérer ce nouveau volume de demandes d'arrêt de paiement, sera à encourir.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible<sup>12</sup> (< 10,0 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts des formalités administratives	1 216 000 \$	7 328 000 \$

<sup>12</sup> Impact économique jugé faible lorsque mis en relation avec la profitabilité des banques de 35,2 milliards de dollars en 2015 selon les statistiques publiées par l'Association des banquiers canadiens.

## 4.2.2 Frais liés au crédit

### Mesure 2b : Interdiction d'augmenter la limite de crédit du consommateur

---

#### Situation actuelle

À l'heure actuelle, l'article 128 de la LPC stipule (dans un contexte de crédit variable) qu'il est interdit d'autoriser une transaction qui ferait dépasser la limite de crédit alloué au consommateur. Or, le règlement canadien sur les pratiques commerciales en matière de crédit, articles 5 et 6, auxquelles les banques canadiennes sont assujetties, autorise le dépassement de la limite de crédit et la facturation de frais à cet effet.

Nos travaux de balisage sur les conditions de crédit des institutions financières sur le crédit variable au Québec nous ont permis de constater qu'en pratique, lorsque le consommateur effectue une transaction qui fait dépasser sa limite de crédit autorisée, certains émetteurs considèrent qu'il s'agit d'une demande expresse d'augmentation de limite de crédit. Ils permettent donc la transaction et augmentent la limite. Certains émetteurs permettent la transaction, mais n'augmentent pas la limite de crédit, tandis que d'autres refusent la transaction. Dans la plupart des cas, des frais de dépassement de la limite de crédit ou de refus sont facturés aux consommateurs.

#### Mesure proposée

Le premier changement proposé constitue en un allègement de la législation en vigueur. Les émetteurs de crédit pourront autoriser les consommateurs à dépasser leur limite de crédit, mais à certaines conditions très précises et de façon temporaire :

- Envoi obligatoire d'un avis de dépassement de limite au consommateur;
- Aucuns frais ne peuvent être imposés en raison du dépassement de la limite de crédit;
- Obligation d'inclure le montant du dépassement dans le versement minimal du prochain état de compte.

La deuxième modification vise à préciser l'article 128 de la LPC en stipulant que le fait d'effectuer une opération entraînant le dépassement de la limite de crédit ne constitue pas une demande expresse du consommateur d'augmenter sa limite. De plus, les émetteurs de crédit ne pourront pas augmenter la limite de crédit du consommateur pour un montant supérieur à celui demandé. Ainsi, toute augmentation unilatérale de la limite de crédit par le commerçant est inopposable au consommateur qui n'est pas tenu du remboursement des sommes au-delà de la limite de crédit.

Le troisième changement vise à statuer que lorsqu'une transaction est refusée, pour le motif qu'elle aurait pour effet de dépasser la limite de crédit, aucuns frais ne peuvent être facturés par l'émetteur de crédit.

#### Analyse

Théoriquement, les entreprises touchées par cette mesure pourront prévoir une augmentation de leurs revenus d'intérêts et de frais d'utilisation d'une carte de crédit puisqu'elles pourront dorénavant autoriser des transactions dépassant la limite de crédit du consommateur. Or, selon notre balisage mentionné plus haut sur les conventions de crédit, plusieurs institutions autorisent déjà le dépassement (voir tableau ci-dessous). Certaines d'entre elles devront prévoir un manque à gagner sur la collecte des frais d'administration de dépassement de limite ainsi que des frais collectés à la suite d'un refus de dépassement de limite qui, dans les deux cas, ne sont pas permis avec la mesure proposée. Nous n'avons été en mesure de trouver aucune information probante sur le volume et la valeur de ces transactions, conséquemment, il nous est impossible de calculer un impact économique à cet égard.

Le tableau ci-dessous présente les frais affichés par les grandes institutions financières au Québec qui concernent les dépassements de limite de crédit.

Émetteur	Traitement du dépassement de la limite de crédit autorisée <sup>13</sup>	Frais
Desjardins	Toute opération dépassant la limite de crédit autorisée sera considérée comme une demande d'augmentation de cette limite de crédit pour le montant maximal pouvant être consenti.	Aucun
BNC	La limite de crédit est révisée périodiquement et des modifications sont proposées. Des transactions dépassant la limite de crédit peuvent être parfois autorisées.	Aucun
RBC	Il peut arriver que des opérations dépassant la limite de crédit soient autorisées.	29,00 \$
TD	Il peut être permis, sans préavis, qu'une opération ou le solde impayé dépasse la limite de crédit.	29,00 \$
BMO	Les opérations dépassant la limite de crédit peuvent être autorisées.	29,00 \$
CIBC	À leur discrétion, des opérations dépassant la limite de crédit peuvent être autorisées.	29,00 \$
Banque Scotia	La limite de crédit peut être réduite ou être dépassée, sans préavis.	29,00 \$

Les dispositions actuelles de la LPC ne définissent pas avec précision ce qui constitue une demande expresse d'augmentation de limite. Ainsi, certains émetteurs de crédit, tels que Desjardins, déterminent qu'une opération entraînant un dépassement de limite constitue une demande expresse. La nouvelle mesure viendra mettre fin à cette pratique. Selon notre balisage, les autres émetteurs de crédit ne semblent pas augmenter de façon unilatérale la limite de crédit. Ils demandent plutôt au consommateur le montant d'augmentation souhaité. L'impact de cette situation est contrebalancé par l'autorisation future des transactions dépassant la limite de crédit, nous considérons que l'impact économique à cet égard est non significatif.

**Conclusion** L'envoi d'un avis de dépassement de limite de crédit et l'obligation d'inclure le montant de dépassement dans le versement minimal du prochain état de compte ne sont pas des pratiques d'affaires actuelles. Conséquemment, les commerçants de crédit devront réaliser des changements à leurs systèmes informatiques. Selon les échanges avec les principaux intervenants, nous avons déterminé que des frais de 250 000 \$ par émetteur de crédit seraient à prévoir. Il est à noter que, même si une banque octroie une marge de crédit et émet également des cartes de crédit, l'impact des développements informatiques est calculé deux fois, puisqu'il est présumé que chaque produit possède ses propres systèmes.

Conclusion globale : impact économique faible<sup>14</sup> (< 10,0 M\$)

Impact sur l'emploi : aucun

Enjeu identifié : les pratiques d'affaires actuelles des émetteurs de crédit diffèrent grandement des exigences actuelles de la LPC.

#### Impact économique

	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts directs liés à la conformité aux normes de nature législative ou réglementaire <sup>15</sup>	8 000 000 \$	8 000 000 \$

<sup>13</sup> Ces informations ont été collectées sur le site Web ainsi que sur les conventions des différentes institutions financières du 1<sup>er</sup> au 3 novembre 2016.

<sup>14</sup> Impact économique jugé faible lorsque mis en relation avec la rentabilité des banques de 35,2 milliards de dollars en 2015 selon les statistiques publiées par l'Association des banquiers canadiens.

<sup>15</sup> Impact calculé à 250 000 \$ par émetteur de carte de crédit (18) + institutions financières (14) pour la portion marge de crédit. Donc, impact total de 18+14 = 32 X 250 000 \$ = 8 000 000 \$.

---

## Mesure 2e : Cartes de paiement

<b>Situation actuelle</b>	Actuellement, les cartes de paiement ne sont pas considérées comme étant des cartes de crédit auprès des consommateurs. Cependant, des frais de crédit existent en cas de non-paiement à l'échéance, et ces frais doivent donc être considérés comme des frais reliés à des cartes de crédit.
<b>Mesure proposée</b>	Assimilation des cartes de paiement aux cartes de crédit en précisant que les frais imposés pour non-paiement à l'échéance constituent des frais de crédit aux fins de la définition du contrat de crédit variable.
<b>Analyse</b>	Nous avons consulté les contrats régissant les cartes de paiement des deux émetteurs de ces cartes au Québec et nous avons constaté que chaque entente étudiée présentait en détail les frais de crédit associés. Nous considérons que ce secteur d'activité a déjà mis en œuvre les conditions de la mesure proposée. Puisque les entreprises visées sont déjà conformes à la mesure proposée, aucun impact ne découle de cette mesure.
<b>Conclusion</b>	Conclusion globale : impact économique non significatif (trop faible pour être quantifié) Impact sur l'emploi : aucun Enjeu identifié : aucun

---

## Mesure 2h : Exclusion de certains frais du calcul du taux de crédit

<b>Situation actuelle</b>	Tous les frais que le consommateur doit payer en lien avec son contrat de crédit doivent faire partie des frais de crédit et être inclus, sauf de rares exceptions, dans le taux de crédit, selon la réglementation actuelle de l'OPC. Or, il apparaît inéquitable de forcer les commerçants à inclure dans le taux de crédit des frais purement optionnels fournis à la demande du consommateur ou qui sont imposés par des autorités gouvernementales.
<b>Mesure proposée</b>	Cette nouvelle mesure constitue un allègement aux dispositions actuelles de la LPC en permettant aux émetteurs de crédit d'exclure certains frais du taux de crédit. Ceux-ci auront le choix, dans le futur, de les distinguer dans leur contrat ou sur le relevé de compte. Elle vise donc à s'harmoniser avec la Loi sur les banques. La mesure proposée dresse la liste d'exclusions précises des frais pouvant être exclus du taux de crédit.  Pour tous les contrats de crédit :
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ la prime d'une assurance souscrite lorsqu'elle n'est pas exigée par le commerçant comme condition de formation du contrat;</li><li>■ la prime de toute assurance couvrant un bien faisant l'objet du contrat de crédit ou un bien garantissant l'exécution des obligations du consommateur;</li><li>■ les frais d'inscription à un registre de la publicité des droits.</li></ul>

Pour le contrat de crédit variable :

- les frais pour une copie supplémentaire d'un état de compte;
- les frais pour la personnalisation de l'apparence visuelle d'une carte de crédit;
- les frais de remplacement d'une carte perdue ou volée.

Pour le contrat de crédit garanti par une hypothèque immobilière :

- les frais et les honoraires professionnels liés à l'exécution du mandat confié au notaire;
- les frais de consultation des registres de la publicité des droits, de délivrance d'états certifiés des droits inscrits sur ces registres et de publication ou de radiation des droits sur ces mêmes registres;
- les honoraires professionnels versés pour établir ou confirmer la valeur, l'état, l'emplacement ou la conformité à la loi des biens hypothéqués, pourvu que le consommateur reçoive en retour un rapport signé par le professionnel et demeure libre de remettre ce rapport à des tiers;
- les frais résultant d'opérations effectuées relativement à un compte de taxes lié à un immeuble hypothéqué;
- la prime d'une assurance exigée par un assureur hypothécaire pour garantir un prêt hypothécaire;
- les sommes exigées à titre d'indemnité de remboursement anticipé.

## Analyse

Cette nouvelle mesure constitue un allègement face à la législation actuelle, puisque les émetteurs de crédit pourront dorénavant facturer des frais optionnels en ne les incluant pas dans le taux de crédit. Elle vise aussi à s'harmoniser avec le règlement fédéral sur le coût d'emprunt, auquel les banques canadiennes sont assujetties, qui n'exige pas que tous les frais de crédit soient considérés dans le taux de crédit.

Selon nos travaux de balisage sur les conditions de crédit des institutions financières, nous avons constaté qu'en pratique, plusieurs institutions financières facturent divers frais en sus et ne les incluent pas dans le calcul du taux d'intérêt, tels que les frais de copie d'un relevé, les frais de dépassement de limite, les frais d'assurance (divers types tels qu'assurances vie, maladie, perte d'emploi, etc.) et d'autres. Par contre, certains services, tels que le remplacement d'une carte perdue, sont gratuits, ce qui confirme que certains frais sont inclus dans le taux de crédit.

Certains émetteurs pourront, à leur discrétion, modifier leurs systèmes pour ajuster leur structure de tarification. Selon nos travaux de balisage, dans plusieurs cas, les dispositions présentées confirment la pratique actuelle de certaines institutions financières.

## Conclusion

Nous ne considérons pas de manque à gagner ou d'avantages significatifs pour le secteur concerné et concluons que l'impact économique est faible, puisque cette mesure n'impose pas de nouvelles obligations.

Conclusion globale : impact économique non significatif (trop faible pour être quantifié)

Impact sur l'emploi : aucun

Enjeu identifié : malgré les dispositions de la LPC, certains commerçants de crédit facturent des frais supplémentaires au taux de crédit affiché, ce qui semble être contraire aux dispositions actuelles de la LPC, mais les mesures proposées vont atténuer grandement cette situation.

## 4.2.3 Exigences de divulgation d'informations

### Mesure 2g : Transmission d'un état de compte si taux susceptible de varier

---

<b>Situation actuelle</b>	Actuellement, la LPC ne permet pas qu'un taux de crédit susceptible de varier (taux fluctuant) soit utilisé dans les contrats de crédit variable. Seul un taux « fixe » peut être utilisé. Par contre, le commerçant peut faire varier le taux « fixe » autant de fois qu'il l'estime nécessaire en envoyant un avis au consommateur.
<b>Mesure proposée</b>	<p>Si le contrat de crédit prévoit un taux de crédit susceptible de varier, le commerçant aura l'obligation de transmettre, au moins une fois par année, une déclaration avec certains renseignements (le taux de crédit au début et à la fin de la période, le solde dû par le consommateur au début et à la fin de la période, dans le cas d'un contrat à versements prédéterminés, le montant du solde de l'obligation totale et le nombre de versements qui restent à effectuer calculés suivant le taux de crédit applicable à ce moment). Cette obligation ne s'applique pas lorsque le commerçant a transmis un état de compte au consommateur dans les 12 mois précédents.</p> <p>Si le taux de crédit n'est pas lié à un indice de référence, le commerçant doit aussi transmettre un avis 30 jours après une hausse du taux de plus d'un point entier de pourcentage par rapport au dernier taux divulgué, et l'avis doit comprendre : le nouveau taux de crédit, la date à compter de laquelle le nouveau taux s'applique et les répercussions de la hausse du taux sur le montant des versements et sur leur date d'exigibilité.</p>
<b>Analyse</b>	<p>La mesure proposée est similaire à celle en vigueur dans la Loi canadienne sur les banques, qui s'applique à la presque totalité des émetteurs de crédit, à l'exception de Desjardins. Selon notre balisage, Desjardins n'offre pas de carte de crédit à taux variable, par contre, elle propose des marges de crédit assorties de taux de crédit variables qui sont, dans tous les cas, reliées à un indice de référence.</p> <p>Dans ses pratiques d'affaires courantes, Desjardins fait parvenir mensuellement à tous ses détenteurs de compte de crédit variable (carte et marge de crédit) des relevés de compte sur lesquels les éléments requis par la mesure sont présentés, soit le taux de crédit et le solde dû par le consommateur au début et à la fin de la période et, dans le cas de contrats à versements prédéterminés, le solde et le nombre de versements restants.</p>
<b>Conclusion</b>	<p>Nous considérons donc que Desjardins possède déjà les infrastructures et a déjà mis en pratique les exigences de la mesure.</p> <p>Conclusion globale : impact économique non significatif (trop faible pour être quantifié) Impact sur l'emploi : aucun Enjeu identifié : aucun</p>

## Mesure 2i : État de compte : Information sur la période de remboursement

---

<b>Situation actuelle</b>	Aucune disposition actuelle de la LPC n'encadre l'obligation des commerçants à présenter l'estimation du temps requis pour rembourser la somme due si uniquement les paiements minimums étaient acquittés.
<b>Mesure proposée</b>	Le commerçant doit inclure à l'état de compte qu'il doit transmettre au consommateur, dans le cas d'une carte de crédit, une estimation du nombre de mois et, le cas échéant, d'années requis pour rembourser la totalité du solde du compte si seul le versement minimal est effectué à chaque période. La mesure proposée est similaire à celle en vigueur dans la Loi canadienne sur les banques, qui s'applique à la presque totalité des émetteurs de crédit, à l'exception de Desjardins.
<b>Analyse</b>	Le résultat de nos recherches démontre que Desjardins présente sur l'état de compte mensuel une estimation du temps requis pour régler le solde si uniquement le paiement minimum était acquitté.
<b>Conclusion</b>	<p>Nous considérons donc que la disposition de cette nouvelle mesure est déjà en place, conséquemment, aucun impact économique n'en découlera.</p> <p>Conclusion globale : impact économique non significatif (trop faible pour être quantifié) Impact sur l'emploi : aucun Enjeu identifié : aucun</p>

## Mesure 2j : État de compte : Contenu

### Situation actuelle

Lorsque le commerçant détient une créance sur un contrat de crédit variable (cartes et marges de crédit) à l'égard d'un consommateur, il doit lui envoyer un état de compte.

### Mesure proposée

L'état de compte relatif aux comptes de crédit variable devra obligatoirement comprendre les éléments suivants, afin de fournir un plus grand nombre d'informations au consommateur :

- La période visée par l'état de compte;
- Le taux ou les taux de crédit applicables; dans le cas d'un taux de crédit susceptible de varier, le taux applicable à la fin de la période et la façon d'obtenir la liste des taux durant la période;
- La somme des avances, achats et frais de crédit portés au débit du compte au cours de la période;
- La limite de crédit applicable;
- Dans le cas d'une carte de crédit, la date d'exigibilité du versement;
- Les droits et obligations du consommateur relativement aux erreurs de facturation;
- Un numéro de téléphone où le consommateur peut obtenir, dans la langue du contrat et sans frais d'appel, des renseignements relatifs à son contrat ou à l'état de compte, ou un numéro de téléphone accompagné d'une mention claire précisant que les appels à frais virés sont acceptés.

La mesure proposée est similaire à celle en vigueur dans la Loi canadienne sur les banques, qui s'applique à la presque totalité des émetteurs de crédit, à l'exception de Desjardins.

### Analyse

Les résultats de nos recherches nous ont permis de constater que plusieurs éléments proposés dans cette mesure sont actuellement présentés dans les états de compte de Desjardins. Au moment de l'étude, les relevés de compte des cartes de crédit Visa Desjardins n'indiquaient pas les droits et obligations des consommateurs ni un numéro de téléphone où le consommateur peut obtenir des renseignements supplémentaires. De plus, sur les états de compte des marges de crédit des Caisses Desjardins, les droits et obligations du consommateur n'étaient pas indiqués.

### Conclusion

Selon les échanges avec les agents du service à la clientèle, des développements informatiques seraient nécessaires pour introduire les nouvelles informations requises. Le coût de ces investissements est estimé à 100 000 \$. Il est à noter que, même si Desjardins octroie des marges de crédit et émet également des cartes de crédit, l'impact est calculé deux fois, car chaque produit possède son propre état de compte.

Conclusion globale : impact économique faible (< 10,0 M\$)

Impact sur l'emploi : aucun

Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts directs liés à la conformité aux normes de nature législative ou réglementaire	200 000 \$	200 000 \$

## Mesure 2o : Contenu du formulaire de demande

**Situation actuelle** Au moment de faire une demande de carte de crédit, le consommateur n'est pas informé de manière adéquate des principales modalités applicables. Les formulaires devraient contenir de l'information relative notamment aux frais et au taux applicable. Certains formulaires peuvent ne pas contenir certaines informations clés auxquelles le consommateur doit avoir accès avant d'accepter le contrat.

**Mesure proposée** Le formulaire de demande de carte de crédit ou les documents qui l'accompagnent doivent contenir les renseignements suivants : le taux de crédit ou, si ce taux est susceptible de varier, le taux de crédit initial, l'indice applicable et son rapport avec le taux de crédit exigible; les informations relatives au délai accordé au consommateur pour acquitter son obligation sans être tenu, sauf sur les avances en argent, de payer des frais de crédit; la nature des frais de crédit et la manière d'en déterminer le montant; la date à laquelle les informations relatives aux taux, délai et montant sont valables.

Lorsque le consommateur est en présence du commerçant, ce dernier doit lui remettre une copie du formulaire complété.

**Analyse** Cette mesure vise à s'assurer que les institutions financières rendent disponibles les formulaires de demande de carte de crédit lorsque le client est en présence du commerçant et que ce formulaire contient toutes les informations énumérées de la présente mesure.

Selon nos travaux, nous avons constaté que plusieurs institutions financières émettrices de cartes de crédit n'ont pas de copie du formulaire à remettre aux consommateurs lorsque l'application se fait en succursale. Également, notre balisage a permis de constater que, dans l'ensemble, les formulaires de demande de carte de crédit présentent les informations minimales requises de la présente mesure.

L'impact économique est principalement relié aux coûts pour modifier le système d'application afin que les préposés en succursales puissent imprimer une copie du formulaire complété et la remettre au consommateur. Des coûts de formalités administratives (papiers et encre) sont aussi inclus dans l'impact économique de la mesure.

Les impacts présentés comprennent, entre autres, les coûts directs de mise en place d'un système permettant l'impression des formulaires, ainsi qu'un fardeau administratif de gestion de ces formulaires.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible (< 10,0 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts directs liés à la conformité aux normes de nature législative ou réglementaire	1 200 000 \$	1 200 000 \$
Les coûts des formalités administratives	112 000 \$	551 000 \$
<b>Total</b>	<b>1 312 000 \$</b>	<b>1 751 000 \$</b>

## 4.3 Publicité et pratiques de commerce

### Description du secteur touché

Les changements proposés par la mesure étudiée touchent les commerçants itinérants de produits et de services. Ces entreprises œuvrent dans différents domaines, mais correspondent en grande partie au commerce touchant la construction et la rénovation résidentielle. Selon Industrie Canada, ces entreprises sont classées sous le code SCIAN 45439 – Autres établissements de vente directe.

Nous avons identifié approximativement 900 détenteurs de permis (émis par l'Office de la protection du consommateur) qui sont définis comme commerçants qui sollicitent des consommateurs dans le but de faire une vente ailleurs qu'à l'endroit où leur commerce est établi. Ces entreprises visées représentent en 2014 un volume d'affaires approximatif de 1,5 milliard de dollars, pour un total de 10 000 salariés au Québec, selon Statistique Canada.

### Définition du problème

La loi actuelle prévoit que si le consommateur décide de résoudre le contrat qu'il a conclu avec un commerçant itinérant, le contrat de crédit, conclu afin de financer l'achat effectué auprès de ce commerçant itinérant, sera résolu lui aussi selon l'article 59 de la LPC. Toutefois, certains consommateurs, qui ont résolu leur contrat conformément à la loi, reçoivent malgré tout une réclamation du commerçant de crédit. Ce dernier devrait être tenu d'attendre l'expiration du délai de résolution avant de déboursier une somme en faveur du commerçant vendeur.

### Mesure 3j : Contrat de crédit (commerce itinérant)

**Situation actuelle** Pendant les 10 jours de la période de résolution, un prêt peut avoir été consenti pour financer l'achat du consommateur. Le commerçant qui a reçu les fonds pour les travaux exécutés ou les biens vendus doit rembourser directement le créancier en cas de résolution du contrat, ce qui pourrait prendre quelques jours. Les créanciers, de leur côté, réclament les sommes dues au consommateur, n'ayant pas été informés immédiatement du contrat résilié.

**Mesure proposée** Interdiction pour le commerçant de crédit partie à un contrat de crédit qui a été conclu afin de financer un achat effectué auprès d'un commerçant itinérant de remettre directement à ce commerçant itinérant, avant la fin du délai de résolution, la somme pour laquelle le crédit a été consenti.

**Analyse** Nous considérons que les impacts économiques pour le commerçant de crédit sont très faibles. Le débours des prêts ne pourra se faire avant que la période de résiliation de 10 jours ne soit atteinte, ce qui retarde le moment où il peut percevoir des revenus d'intérêts. Une fois la période écoulée, celui-ci pourra obtenir des revenus d'intérêts selon les mêmes termes que ceux actuellement proposés.

Concernant les commerçants itinérants, dans la situation où ceux-ci démarrent leurs travaux ou livrent les biens avant la période de 10 jours, ils devront potentiellement pallier un manquement de liquidité, afin de supporter les charges, avant d'obtenir le produit de leur vente. L'impact économique est ponctuel, puisque les entrées de trésorerie se feront après la période de 10 jours prévue.

La mesure permet d'éliminer les problèmes qui surviennent pendant la période intercalaire présentée ci-haut. Malgré le fait que les créanciers retardent la perception de leurs revenus d'intérêts pour une période de 10 jours, cette mesure avantage les créanciers, puisqu'elle simplifie la méthode de recouvrement des sommes qui leur sont dues.

Afin de quantifier l'impact économique, nous avons pris l'hypothèse que les commerçants itinérants offriront leurs produits ou leurs services sans attendre la réception des fonds, qui surviendra après 10 jours de travaux. Les impacts présentés comprennent, entre autres, les manques à gagner ponctuels sur des charges financières potentielles pour la période de 10 jours

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible (< 0,3 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts directs liés à la conformité aux normes de nature législative ou réglementaire	46 000 \$	46 000 \$

## 4.4 Entreprises de règlement de dettes

### Description du secteur touché

Selon le système de classification SCIAN de Statistique Canada, le secteur touché par les mesures étudiées est le 522291 – Crédit à la consommation. Cependant, le secteur concernant le règlement de dettes ne représente qu'un sous-ensemble du secteur du crédit à la consommation. Dans son étude, l'OPC a identifié des entreprises qui ne seront pas touchées par les mesures proposées, car elles sont déjà assujetties à des règles et règlements similaires aux mesures proposées. Seules les entreprises n'ayant pas les caractéristiques suivantes seront impactées :

- a) un organisme destiné à protéger le consommateur;
- b) un établissement d'enseignement sous l'autorité d'une commission scolaire;
- c) un collège d'enseignement général et professionnel;
- d) une université;
- e) une faculté, une école ou un institut d'une université géré par une personne morale distincte de celle qui administre cette université;
- f) un établissement d'enseignement régi par la *Loi sur l'enseignement privé* (chapitre E-9.1), pour les contrats de services éducatifs qui y sont assujettis;
- g) une institution dont le régime d'enseignement est l'objet d'une entente internationale au sens de la *Loi sur le ministère des Relations internationales* (chapitre M-25.1.1), pour l'enseignement subventionné qu'elle dispense;
- h) une école administrée par le gouvernement ou un de ses ministères;
- i) le Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec institué en vertu de la *Loi sur le Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec* (chapitre C 62.1);
- j) un membre du Barreau du Québec;
- k) un membre de la Chambre des notaires;
- l) un syndic de faillite;
- m) un conseiller en insolvabilité membre de l'Association canadienne des professionnels de l'insolvabilité et de la réorganisation;
- n) un planificateur financier;
- o) un comptable.

En considérant les critères mentionnés ci-haut, et avec l'aide des représentants de l'OPC, nous avons constaté que le nombre d'entreprises visées est inférieur à six. Selon diverses sources, incluant le Registre des entreprises du Québec, elles se classent toutes sous la définition d'une PME (499 employés et moins selon Industrie Canada). Par ailleurs, lors de nos travaux, bon nombre d'entre elles étaient inactives dans la province du Québec.

Il existe très peu d'informations publiques sur ces commerçants et, au moment de l'étude, l'un d'eux a fait l'objet d'une couverture médiatique négative, ce qui a rendu les autres peu enclins à collaborer.

## Définition du problème

Les entreprises de règlement de dettes concluent des contrats avec des consommateurs afin de négocier avec les créanciers de ces derniers le règlement de leurs dettes dans des conditions plus favorables, notamment la diminution du montant exigible.

L'absence de réglementation de cette industrie comporte plusieurs dangers pour les consommateurs en difficulté financière. Des coûts importants peuvent être exigés avant même que ne soit faite une proposition aux créanciers et même si aucun règlement de dettes n'a été obtenu. Une entreprise peut prétendre, de façon irréaliste, réduire considérablement les dettes du consommateur et donner une information trompeuse concernant la protection de la cote de crédit du consommateur. Par ailleurs, les dettes du consommateur peuvent augmenter durant la période de négociation avec les créanciers si aucun paiement n'est effectué par le débiteur durant celle-ci. Les intérêts et autres frais s'accumulent alors et le consommateur s'endette davantage, le conduisant potentiellement vers une faillite. Au surplus, le consommateur, impliqué dans une telle démarche, n'est aucunement à l'abri des tentatives de recouvrement de ses créanciers. L'inquiétude causée par la croissance de cette industrie est partagée par plusieurs autres provinces canadiennes qui ont déjà légiféré en ce domaine.

**Tableau 6 : Évolution de la dette de consommation moyenne au Québec et au Canada<sup>16</sup>**

	2014	2015	2016	Variation 2 ans
<b>Canada</b>	20 749 \$	21 164 \$	21 458 \$	<b>3,42 %</b>
<b>Québec</b>	17 108 \$	17 758 \$	18 070 \$	<b>5,62 %</b>

Tel que présenté ci-haut, la dette de consommation moyenne connaît une progression depuis les dernières années. Nous pouvons aussi noter que la hausse est plus notable au Québec que partout ailleurs au Canada (5,62 % contre 3,42 % d'augmentation sur deux ans).

**Tableau 7 : Évolution du nombre de faillites et de propositions des consommateurs<sup>17</sup>**

	2013	2012	Variation %
<b>Canada</b>	<b>118 678</b>	<b>118 398</b>	<b>0,2 %</b>
Faillites	69 224	71 495	(3,2) %
Propositions	49 454	46 903	5,4 %
<b>Québec</b>	<b>39 947</b>	<b>35 925</b>	<b>11,2 %</b>
Faillites	25 221	24 399	3,4 %
Propositions	14 726	11 526	27,8 %

<sup>16</sup> Equifax Canada. *Les comptes des cartes de crédit, les soldes et les limites continuent d'augmenter*, 2016.

<sup>17</sup> Bureau du surintendant des faillites du Canada. *Statistiques sur l'insolvabilité au Canada*, 2013.

Malgré le fait que la dette de consommation moyenne des Québécois est inférieure à la moyenne canadienne, bon nombre de Québécois utilisent les services d'entreprises de règlement de dettes. En effet, le secteur de l'insolvabilité au Québec connaît une croissance plus marquée que l'ensemble du secteur canadien. Le volume de faillites et de propositions des consommateurs présenté ci-haut est effectué par des syndics en redressement et insolvabilité régis par le Bureau du surintendant des faillites du Canada. Par contre, l'évolution du volume d'affaires est un indicateur direct des entreprises visées par les mesures présentées dans cette section.

## Mesure 4a : Exigence de détenir un permis

**Situation actuelle** Actuellement, il n'existe aucune réglementation pour ce type d'entreprise dans la LPC et donc aucune barrière à l'entrée n'est présente. Les sociétés de règlement de dettes peuvent opérer sans balises, ce qui rend vulnérable tout consommateur de cette industrie. D'autres acteurs agissent dans ce secteur tels que les conseillers en insolvabilité membres de l'Association canadienne des professionnels de l'insolvabilité et de la réorganisation et ceux-ci sont assujettis aux règles et règlements de leur association, ce qui donne ainsi une forme de protection aux consommateurs.

**Mesure proposée** Le commerçant qui conclut des contrats de service de règlement de dettes doit détenir un permis. Une des conditions du permis exige que l'entreprise doive également posséder un établissement au Québec qui lui permet d'accueillir les clients à sa place d'affaires.

**Analyse** Pour les entreprises de règlement de dettes, l'instauration d'un système de permis régi par l'OPC ajoute un fardeau administratif, puisque ces entreprises devront en faire une demande officielle pour maintenir leurs activités actuelles et devront défrayer des coûts de permis. Par la suite, les permis doivent être renouvelés tous les deux ans. Finalement, les entreprises doivent maintenir une place d'affaires et donc déboursier un loyer annuel pour maintenir cet établissement. Les consommateurs pourront être rassurés qu'une entreprise de règlement de dettes possédant un permis de l'OPC sera assujettie à des règles et règlements leur offrant une protection sous peine de retrait de permis.

Au moment de l'étude, les entreprises visées ne possédaient pas de place d'affaires telle que définie par l'OPC. Les impacts présentés comprennent, entre autres, le coût minimum de loyer à payer annuellement, le coût annuel du permis requis par l'OPC, ainsi qu'un fardeau administratif entourant ces nouvelles restrictions jugé non significatif.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique élevé (> 0,3 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
-------------------	----------------	--------------------

Les coûts directs liés à la conformité aux normes de nature législative ou réglementaire	302 000 \$	1 491 000 \$
--	------------	--------------

---

## Mesure 4b : Contenu obligatoire du contrat de service de règlement de dettes entre le commerçant et le consommateur

**Situation actuelle** Les entreprises de règlement de dettes concluent des contrats avec des consommateurs afin de consolider leurs dettes et, dans certains cas, promettent de négocier avec les créanciers et d'alléger les montants exigibles. Cependant, aucune norme n'existe sur le contenu. Les commerçants ne sont pas tenus de fournir un contrat de service complet à leurs clients. Certains consommateurs peuvent être soumis à des situations contractuelles qui peuvent détériorer leur situation financière actuelle sans connaître toutes les modalités requises du contrat, notamment au niveau des honoraires à payer au commerçant. Nos travaux nous ont permis de constater que plusieurs des critères proposés ci-dessous sont actuellement présents dans les contrats de service, mais qu'une mise à jour de ces contrats devra avoir lieu pour couvrir la totalité des critères requis par l'OPC, notamment pour les clauses c, d, j et k.

**Mesure proposée** Un contrat entre le commerçant et le consommateur doit être constaté par écrit et indiquer :

- a) les coordonnées du consommateur et du commerçant;
- b) le lieu et la date du contrat;
- c) la description détaillée de chacun des services faisant l'objet du contrat;
- d) les dates prévues pour la prestation de ces services;
- e) les frais et honoraires devant être payés au commerçant par le consommateur;
- f) la liste des créanciers divulgués par le consommateur ainsi que le montant et la description de chacune de leurs créances;
- g) le total des sommes dues par le consommateur à ses créanciers;
- h) le cas échéant, le montant des paiements à effectuer au commerçant par le consommateur pour être remis aux créanciers, leur fréquence et la date des versements;
- i) la durée et la date d'expiration du contrat;
- j) le cas échéant, le fait que le commerçant reçoit ou tentera de recevoir des sommes d'un créancier en contrepartie de la conclusion du contrat;
- k) la faculté accordée au consommateur de résoudre le contrat à sa seule discrétion dans les 10 jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat.

**Analyse** Pour les entreprises de règlement de dettes, cet encadrement supplémentaire des contrats octroyés réduira le flou causé par l'absence de contrats explicites entre les entreprises et les consommateurs. Ainsi, pour les entreprises, le contenu obligatoire du contrat fournira une clarté supplémentaire aux deux parties en cas de litige. Les entreprises doivent donc s'assurer de créer un contrat de service standard et de l'utiliser pour chaque nouveau client.

Lors de nos travaux, nous avons estimé le coût de rédaction d'un contrat standard selon les exigences de l'OPC, préparé par un conseiller juridique au bénéfice des entreprises visées. Nous avons tenu compte que chaque contrat devra être complété lors de chaque nouvelle demande de règlement de dettes par les clients.

Les impacts présentés comprennent, entre autres, le coût de rédaction d'un contrat standard par un conseiller juridique ainsi qu'un fardeau administratif pour compléter chaque contrat pour chaque nouveau client.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible (< 0,3 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts directs liés à la conformité aux normes de nature législative ou réglementaire	10 000 \$	10 000 \$
Les coûts des formalités administratives	12 000 \$	60 000 \$
<b>Total</b>	<b>22 000 \$</b>	<b>70 000 \$</b>

## Mesure 4c : Droit de résolution et de résiliation

**Situation actuelle** Les consommateurs qui ont recours à ce type de service sont généralement dans une situation financière précaire et de détresse. Ceux-ci concluent souvent, sous la pression d'un ou plusieurs créanciers, une entente de règlement de dettes qu'ils pourraient regretter par la suite. Actuellement, il n'existe aucune disposition de la LPC entourant un droit de résolution ou de résiliation de contrat de règlement de dettes. Selon les contrats de service obtenus, les consommateurs peuvent résilier à tout moment le contrat signé, mais doivent honorer les frais d'administration et de maintenance jusqu'à la date de résiliation.

**Mesure proposée** Un contrat de service de règlement de dettes peut être résolu sans frais, pénalité ou indemnité, à la discrétion du consommateur, dans les 10 jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat.

Le contrat peut également être résilié en tout temps, aux mêmes conditions, dans les cas suivants :

- Le commerçant n'est pas titulaire du permis exigé par la présente loi lors de la conclusion du contrat;
- Le cautionnement fourni par le commerçant n'est pas valide ou conforme à celui qui est exigé par la présente loi lors de la conclusion du contrat;
- Le contrat ne respecte pas l'une des règles de formation prévues par les articles 25 à 28 de la LPC ou ne comporte pas l'une des indications devant être indiquées au contrat;
- Un formulaire de résolution conforme au règlement n'est pas annexé au contrat lors de sa conclusion;
- Le commerçant ne fournit pas un service dans les 30 jours qui suivent la date indiquée au contrat ou la date ultérieure convenue avec le consommateur pour la prestation de ce service, sauf lorsque le consommateur accepte hors délai cette prestation.

Dans les 15 jours qui suivent la résolution ou la résiliation du contrat, le commerçant doit restituer au consommateur les sommes qu'il doit à ce dernier, majorées des intérêts s'il en est.

---

**Analyse** L'impact économique résulte d'un manque à gagner pour les commerçants d'un nombre de consommateurs qui ont conclu une entente, mais qui l'ont résiliée dans le délai de 10 jours qui est prescrit. Les entreprises visées doivent donc instaurer un processus de restitution des sommes pour les contrats résiliés.

Selon les informations recueillies, une faible proportion de consommateurs démontre un intérêt pour résilier le contrat dans les premiers jours suivant la signature du contrat. Tel que mentionné précédemment, cette entente constitue une solution à leur situation de détresse. Sur la base des informations reçues, le travail de consolidation de dettes démarre après cette période. Certains consommateurs tentent de résilier leur contrat sur une durée plus longue, s'échelonnant sur plusieurs mois, lorsqu'ils reçoivent des avis de créanciers.

Les impacts présentés comprennent, entre autres, le manque à gagner sur les contrats résiliés qui correspond aux coûts engendrés pendant les 10 premiers jours du contrat, ainsi qu'un fardeau administratif de production du formulaire de résiliation jugé non significatif.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible (< 0,3 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

<b>Impact économique</b>	<b>Impact année 1</b>	<b>Impact total 5 ans</b>
Les manques à gagner	69 000 \$	341 000 \$

## Mesure 4d : Interdiction du paiement anticipé des frais ou honoraires

**Situation actuelle** Selon les informations que nous avons reçues, les ententes contractuelles permettent aux entreprises de ce secteur d'exiger un montant d'honoraires important avant même que le service de consolidation ne soit rendu. Actuellement, aucune disposition de la LPC n'existe concernant les paiements anticipés.

**Mesure proposée** Le commerçant ne peut percevoir de frais ou d'honoraires avant que toutes les conditions suivantes ne soient remplies :

- a) une offre de règlement de dettes négociée par le commerçant avec l'un des créanciers du consommateur est acceptée par ce créancier;
- b) l'entente de règlement de dettes est conclue par écrit et le consommateur en a reçu une copie;
- c) un paiement est effectué par le commerçant à un créancier conformément à l'entente.

Un règlement peut fixer des limites aux frais et honoraires que le commerçant peut exiger.

**Analyse** Les entreprises de règlement de dettes devront obtenir une offre de règlement avec au moins un créancier avant de pouvoir facturer leurs honoraires. Conséquemment, elles devront assumer un risque additionnel de réaliser des travaux sans l'obtention d'un tel accord ou de retarder la facturation de leurs honoraires. Le manque à gagner sera une estimation des honoraires perdus à la suite de l'échec de l'obtention d'une offre de règlement et le coût estimatif du report de l'encaissement de ceux-ci dans les autres cas.

Selon nos enquêtes, les techniques de perception d'honoraires de ces entreprises sont semblables à celles qui prévalaient aux États-Unis en 2010 avant le changement de réglementation appliquée par la Federal Trade Commission, soit d'obtenir la quasi-totalité des honoraires sur les premiers versements de la part des clients. Un changement législatif interdisant la facturation d'honoraires avant qu'au moins une entente de règlement de dettes ne soit obtenue par l'un des créanciers du consommateur a été adopté en 2010 aux États-Unis et a eu pour effet de réduire de façon significative, soit entre 70 % et 80 %, les activités de ces commerçants. Au moment de l'étude, nous avons observé que certaines des entreprises de ce secteur sont des filiales d'entreprises américaines. Nous sommes d'avis que les impacts seront similaires au Québec, puisque le risque de recouvrement d'honoraires est élevé et que le fait de les retarder et de les rendre conditionnels à des résultats augmente significativement le risque pour ces commerçants. Conséquemment, nous avons appliqué une hypothèse semblable sur le marché québécois.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique élevé (> 0,3 M\$)  
Impact sur l'emploi : Puisque notre analyse est basée sur une diminution importante du volume d'activités de ce secteur, la diminution en termes de ressources humaines sera directement corrélée.  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les manques à gagner	2 981 000 \$	14 687 000 \$

## Mesure 4e : Information du résultat de la négociation

**Situation actuelle** Certains commerçants de règlement de dettes ne communiquent pas systématiquement les résultats de leurs travaux à leurs clients. Conséquemment, il arrive que les consommateurs soient sollicités par leurs créanciers directement, et ce, malgré qu'ils soient représentés par les commerçants. Les clients apprennent donc, souvent après un long délai, par le biais de leurs créanciers, qu'aucune entente n'a été conclue. Cette situation engendre généralement une détérioration de la cote de crédit du consommateur.

**Mesure proposée** Une entente de règlement de dettes conclue par le commerçant avec un créancier doit l'être par écrit. Le commerçant doit en transmettre une copie au consommateur dans un délai de 15 jours. Lorsque le créancier refuse un règlement, le commerçant doit en informer le consommateur par écrit dans le même délai.

**Analyse** En effet, les clients seront avertis de tout résultat de négociation avec leurs créanciers dans un délai maximum de 15 jours. Pour ce faire, les ententes communiquées entre les entreprises et les créanciers doivent être envoyées aux clients, ce qui ajoute un fardeau administratif. Cette mesure amène plus de transparence entre les entreprises de règlement de dettes et leurs clients. Les clients sont mieux informés du déroulement des travaux du commerçant ainsi que de l'entente de règlement, un enjeu majeur selon les discussions tenues avec les intervenants du marché. Lors de nos travaux, nous avons estimé le coût de rédaction d'une entente standard selon les exigences de l'OPC, préparée par un conseiller juridique au bénéfice des entreprises visées. Nous avons tenu compte des coûts engendrés par le traitement des ententes avec les créanciers et de leurs communications avec le consommateur.

Les impacts présentés comprennent, entre autres, le coût de rédaction d'un contrat standard par un conseiller juridique, ainsi qu'un fardeau administratif pour compléter chaque contrat pour chaque créancier.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible (< 0,3 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts des formalités administratives	95 000 \$	434 000 \$

## Mesure 4f : Document récapitulatif

**Situation actuelle** Certaines entreprises ne fournissent aucun compte rendu sur l'avancement de leurs travaux. Les consommateurs paient des sommes à celles-ci pensant qu'une portion des déboursés est destinée à leurs créanciers et à la négociation de règlements de dettes, mais, dans les faits, peu de travaux ont été effectués et les sommes ne couvrent que les honoraires professionnels.

**Mesure proposée** Le commerçant doit fournir au consommateur, dans un délai de 60 jours suivant la conclusion du contrat, un document récapitulatif indiquant :

- a) la liste des créanciers ayant accepté ou refusé le règlement des dettes du consommateur;
- b) le montant total des paiements à faire à chaque créancier;
- c) le nombre total de paiements que doit effectuer le consommateur et leur fréquence.

Par la suite, un tel document doit être fourni au consommateur tous les 60 jours subséquents.

**Analyse** La mesure ajoute un fardeau administratif, puisqu'un suivi avec tous les clients doit avoir lieu au minimum tous les 60 jours. Tel que mentionné précédemment, cette mesure augmente la transparence entre l'entreprise de règlement de dettes et ses clients. Avec ce document récapitulatif, le consommateur peut donc analyser l'avancement de son dossier et réagir en cas d'insatisfaction.

Nous avons estimé le coût de rédaction d'un document récapitulatif standard selon les exigences de l'OPC ainsi que le coût de mise en place d'un processus. Nous avons tenu compte qu'un document récapitulatif doit être produit pour chaque client, dans un délai maximum de 60 jours suivant la signature du contrat initial.

Les impacts présentés comprennent, entre autres, le coût de rédaction d'un contrat standard par un employé administratif, ainsi qu'un fardeau administratif pour compléter chaque document pour chaque client tous les 60 jours.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible (< 0,3 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts des formalités administratives	13 000 \$	62 000 \$

## Mesure 4g : Compte en fidéicommiss

**Situation actuelle** Certains commerçants n'utilisent pas de comptes en fidéicommiss pour les sommes reçues de leurs clients, malgré qu'ils agissent comme un fiduciaire de ces sommes. Les intérêts sur ces montants appartiennent au client et les retraits doivent se faire selon des conditions précises.

**Mesure proposée** Les sommes d'argent reçues par le commerçant d'un consommateur sont transférées en fiducie. Le commerçant est alors fiduciaire de ces sommes et doit les déposer dans un compte en fidéicommiss jusqu'à ce qu'il ait le droit de les retirer.

L'intérêt sur la somme versée dans le compte en fidéicommiss appartient au consommateur.

Le commerçant ne doit retirer du compte en fidéicommiss, pour ou au nom d'un consommateur ou en rapport avec un consommateur, que les sommes déposées et détenues dans ce compte pour ce consommateur.

Il ne peut retirer ces sommes du compte en fidéicommiss que lorsqu'elles sont requises pour l'une des fins suivantes :

- pour remettre à un créancier le paiement qui lui est dû, conformément à l'entente de règlement conclue avec le commerçant;
- pour percevoir les frais et honoraires qui lui sont dus conformément au contrat;
- en cas de résolution ou de résiliation du contrat par le consommateur, pour restituer les sommes qu'il doit à ce dernier, majorées des intérêts s'il en est.

**Analyse** Avec l'obligation d'effectuer une gestion des fonds par le biais de comptes en fiducie, ceci ajoute un coût administratif ainsi qu'un manque à gagner sur les intérêts produits par les sommes détenues dans ces fonds. Le consommateur obtiendra une protection plus élevée sur l'utilisation des montants qu'il a payés et ainsi bénéficiera d'une capacité de restituer les sommes versées advenant qu'il exerce son droit de dédit.

Lors de nos travaux, nous avons estimé qu'un compte en fidéicommiss distinct devra être ouvert pour chaque nouveau client des entreprises visées.

Les impacts présentés comprennent, entre autres, le coût direct d'ouverture de comptes en fidéicommiss, le fardeau administratif d'ouverture et de gestion de ces comptes, ainsi qu'un manque à gagner découlant des intérêts perdus sur les sommes versées en fiducie.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible (< 0,3 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts directs liés à la conformité aux normes de nature législative ou réglementaire	Non significatif	18 000 \$
Les coûts des formalités administratives	12 000 \$	57 000 \$
Les manques à gagner	Non significatif	28 000 \$
<b>Total</b>	12 000 \$	103 000 \$

---

## Mesure 4h : Interdiction de consentir du crédit

**Situation actuelle** Un intermédiaire financier en règlement de dettes pourrait offrir également à son client un contrat de crédit ou l'aider à en obtenir un d'un tiers. Actuellement, aucune disposition de la LPC n'existe concernant l'interdiction de consentir du crédit par ces entreprises.

**Mesure proposée** Un commerçant ne peut offrir de conclure un contrat de crédit avec un consommateur avec lequel il a conclu un contrat de service de règlement de dettes. Il ne peut également aider ou encourager le consommateur à conclure avec lui-même ou avec un tiers un contrat de crédit.

**Analyse** L'impact économique sur les entreprises correspond à un manque à gagner sur les revenus d'intérêts sur les prêts. Cette mesure empêche les consommateurs de recourir à un crédit par les entreprises de règlement de dettes et limite donc le recours des consommateurs à s'endetter davantage en situation de détresse financière.

Peu d'informations existent sur cette pratique au Québec. Il nous est impossible de quantifier l'impact de cette mesure. Toutefois, selon des informations obtenues auprès de divers intervenants du milieu, peu d'entreprises de règlement de dettes offrent actuellement du crédit à leurs clients. De plus, les entreprises qui offrent du crédit n'en font pas leur service principal.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique non significatif (trop faible pour être quantifié)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

---

## Mesures 4i et 4j : Interdiction de représentation fausse ou trompeuse sur l'amélioration du dossier de crédit et de promettre une réduction de dette sans consentement du créancier

<b>Situation actuelle</b>	Certaines entreprises de règlement de dettes se proposent, notamment par le biais de publicités, comme une alternative pouvant améliorer les dossiers de crédit de leurs clients ou même réduire leurs dettes, et ce, avant même d'avoir effectué un diagnostic initial du dossier. Les représentations faites à l'égard de ces services sont bien souvent irréalistes, et des sommes importantes sont exigées en contrepartie de ceux-ci. Actuellement, aucune disposition de la LPC n'existe concernant cette mesure. L'article 219 de la LPC interdit cependant à tout commerçant, fabricant ou publicitaire de faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur. Ainsi, il existe donc un flou à savoir si les publicités actuelles sont des représentations fausses ou trompeuses de la réalité. Les mesures proposées viennent donc limiter le droit de ces entreprises d'effectuer de telles campagnes publicitaires.
<b>Mesure proposée</b>	Mesure 4i : Aucun commerçant ne peut faire à un consommateur, par quelque moyen que ce soit, une représentation fausse ou trompeuse selon laquelle le contrat qu'il lui offre de conclure aura pour effet d'améliorer son dossier de crédit. Mesure 4j : Aucun commerçant ne peut faire à un consommateur, par quelque moyen que ce soit, une représentation selon laquelle le contrat qu'il lui offre de conclure aura pour effet de réduire ses dettes, sauf si le créancier concerné consent expressément à la réduction de cette dette.
<b>Analyse</b>	Pour les entreprises, ces mesures obligent donc à retirer certaines mentions dans les publicités actuelles. Tel que mentionné précédemment, peu d'informations existent sur cette industrie et il s'avère impossible de quantifier un impact économique sur ces mesures. Nous sommes d'avis que plusieurs consommateurs ont été attirés par les messages accrocheurs, mais nous sommes dans l'incapacité d'évaluer quel est l'attribut qui a fait en sorte que le consommateur a fait affaire avec le commerçant. À l'opposé, nous sommes aussi d'avis que certains consommateurs continueront de signer des ententes avec ces entreprises en raison de leur détresse financière imminente.
<b>Conclusion</b>	Conclusion globale : en prenant l'hypothèse que les entreprises vont s'adapter, le manque à gagner pour les entreprises devrait être nul. Impact sur l'emploi : aucun Enjeu identifié : aucun

## 4.5 Entreprises de crédit à coût élevé

### Description du secteur touché

Les commerçants de crédit à coût élevé s'inscrivent sous le regroupement – Crédit à la consommation, soit le 52229 du système de classification SCIAN. Les mesures décrites ci-dessous concernent un groupe d'entreprises ou de crédit plus restreint, que l'OPC a défini selon les trois critères inclusifs suivants :

- a) Un crédit consenti à un taux de crédit annuel de 25 % ou plus;
- b) Portant sur une dette de 5 000 \$ et moins;
- c) Pour une période de deux ans ou moins.

Nous avons recensé, avec l'aide de l'OPC ainsi que du Registre des entreprises, les entreprises visées par ces mesures. Le volume d'entreprises en cause représenterait un nombre inférieur à 50 entreprises, et elles se classent toutes sous la définition d'une PME, soit 499 employés et moins (définition selon Industrie Canada).

### Définition du problème

Ce type de crédit s'adresse principalement à des consommateurs qui se trouvent dans une situation financière précaire et de détresse et qui sont donc plus vulnérables à accepter des conditions de crédit onéreuses. On y fait souvent référence comme crédit de deuxième ou de troisième chance, les entreprises offrent du crédit à coût élevé et ces prêts entraînent souvent une détérioration de la situation financière des consommateurs en raison de modalités d'intérêts à payer très élevées. Le manque de réglementation de cette industrie comporte plusieurs dangers pour les consommateurs. La difficulté de rembourser leurs emprunts est parfois causée par une évaluation insuffisante de leur solvabilité par le prêteur.

## Mesure 4n : Évaluation de la capacité de rembourser le crédit demandé

**Situation actuelle** Actuellement, l'article 8 de la LPC explique que le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante. Cependant, aucune disposition actuelle n'encadre l'obligation d'évaluer la capacité de remboursement. Les entreprises fournissent à leurs clients un prêt sans effectuer systématiquement une enquête sur leur capacité de remboursement actuel et, dans plusieurs cas, fournissent une obligation supplémentaire de remboursement aux consommateurs déjà aux prises avec des problèmes de remboursement de dettes.

**Mesure proposée** Avant la conclusion d'un contrat de crédit, obligation du commerçant d'évaluer la capacité du consommateur de rembourser le crédit demandé. (Cette obligation s'applique également en matière de contrat de louage de biens à long terme.) Celui-ci a également l'obligation de remettre au consommateur une copie de cette évaluation.  
Si le commerçant omet de faire cette évaluation, il perd le droit des frais de crédit. Il doit aussi, le cas échéant, rembourser les frais de crédit que le consommateur a déjà payés.

**Analyse** Les entreprises visées doivent mettre en place une méthode d'évaluation de la capacité d'emprunt standard lors de chaque demande de crédit. Ainsi, les entreprises doivent pouvoir accéder à l'historique de crédit de chaque consommateur, et y rédiger une évaluation selon les résultats obtenus. Pour les consommateurs, nous sommes d'avis que cette mesure pourra les conscientiser davantage avant l'entente finale d'octroi de crédit. Cependant, avec les diverses communications effectuées dans ce secteur, les consommateurs sont actuellement conscients que leur situation financière n'est pas adéquate, mais ils contractent tout de même un prêt en cas de besoin de liquidité immédiate.  
Les impacts ne concerneront que le fardeau administratif supplémentaire que les entreprises auront à supporter. Aux fins du calcul de l'impact, nous avons pris l'hypothèse qu'aucune d'entre elles n'effectue d'évaluation complète de la situation financière de son client.

Les impacts présentés comprennent, entre autres, le fardeau administratif concernant l'évaluation de la capacité financière des clients, ainsi qu'un coût direct d'accession à un historique de crédit des clients.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique élevé (> 1,0 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts directs liés à la conformité aux normes de nature législative ou réglementaire	10 000 \$	40 000 \$
Les coûts des formalités administratives	2 077 000 \$	10 204 000 \$
<b>Total</b>	<b>2 087 000 \$</b>	<b>10 244 000 \$</b>

## Mesure 4o : Permis (crédit à coût élevé)

**Situation actuelle** Actuellement, l'article 93 de la LPC exige que tout prêteur d'argent détienne le permis de prêteur d'argent requis. Or, tous les types de prêteurs d'argent doivent posséder ledit permis, et les entreprises offrant des prêts à coût élevé tels que définis par l'OPC ne sont pas isolables de la liste complète des prêteurs d'argent. Aucune disposition actuelle de la LPC n'oblige les entreprises à posséder un permis spécifique de prêteur d'argent à coût élevé.

**Mesure proposée** Le commerçant qui conclut des contrats de crédit à coût élevé doit détenir un permis. Une des conditions du permis exige que l'entreprise doive également posséder un établissement au Québec qui lui permettra d'accueillir les clients à sa place d'affaires.

**Analyse** Pour les entreprises de crédit à coût élevé, l'instauration d'un système de permis régi par l'OPC ajoute un fardeau administratif, puisque ces entreprises devront en faire une demande officielle pour maintenir leurs activités actuelles et devront défrayer des coûts de permis. Par la suite, les permis doivent être renouvelés tous les deux ans. Finalement, les entreprises doivent maintenir une place d'affaires et donc déboursier un loyer annuel pour maintenir cet établissement. Les consommateurs pourront être rassurés qu'une entreprise offrant des prêts à coût élevé possédant un permis de l'OPC sera assujettie à des règles et règlements leur offrant une protection sous peine de retrait de permis.

Au moment de l'étude, la plupart des entreprises visées ne possédaient pas de place d'affaires au Québec telle que définie par l'OPC, ceux-ci offrant leurs services à distance à leurs clients.

Les impacts présentés comprennent, entre autres, le coût minimum de loyer à payer annuellement, le coût annuel du permis requis par l'OPC, ainsi qu'un fardeau administratif entourant ces nouvelles restrictions.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique élevé (> 1,0 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les coûts directs liés à la conformité aux normes de nature législative ou réglementaire	1 025 000 \$	5 064 000 \$
Les coûts des formalités administratives	Non significatif	11 000 \$
<b>Total</b>	1 025 000 \$	5 075 000 \$

## Mesure 4q : Faculté de dédit

**Situation actuelle** Actuellement, l'article 73 de la LPC stipule qu'un contrat de prêt d'argent et un contrat assorti d'un crédit peuvent être résolus sans frais ni pénalité, à la discrétion du consommateur, dans les deux jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat.

**Mesure proposée** Un contrat de crédit à coût élevé peut être résolu sans frais ni pénalité dans les 10 jours qui suivent celui où chacune des parties est en possession d'un double du contrat.

**Analyse** L'impact pour les entreprises visées correspond à un manque à gagner à la suite d'un nombre supplémentaire de consommateurs qui utiliseront leur droit de dédit, étant donné une période plus longue. Cependant, divers intervenants du milieu nous ont démontré qu'un très faible pourcentage (voir nul) de clients utilisent leur faculté de dédit, étant donné leur grande précarité financière, ils utilisent les sommes versées presque immédiatement après les avoir reçues, rendant impossible la restitution des sommes aux entreprises. Pour les consommateurs, l'augmentation du délai de dédit permet de se désister d'un contrat signé pour une période plus longue et offre donc une souplesse de résolution.

Nous avons émis l'hypothèse que seulement 1 % des consommateurs se prévaudront de leur privilège de dédit.

Les impacts présentés comprennent, entre autres, le manque à gagner sur les prêts octroyés aux clients qui utilisent la clause de dédit.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible (< 1,0 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : Dans certains cas, il s'agit de prêts sur salaire auxquels une période de remboursement de deux semaines est octroyée. Ainsi, avec un droit de dédit de 10 jours, ce délai peut couvrir la durée totale du prêt consenti, pendant laquelle le consommateur peut remettre les sommes dues, sans frais ni pénalité.

Impact économique	Impact année 1	Impact total 5 ans
Les manques à gagner	126 000 \$	622 000 \$

---

## Mesure 4r : Recouvrement de créances

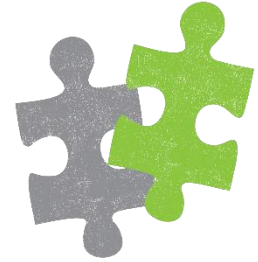
**Situation actuelle** Selon l'OPC, il existe, dans le marché des commerçants de crédit, des commerçants qui font des affaires sans le permis qui est exigé par la réglementation actuelle. La présente mesure cherche à créer des obligations ou des barrières additionnelles à ces entreprises en les privant d'utiliser les services des firmes de recouvrement de créances.

**Mesure proposée** Interdiction pour un agent de recouvrement de recouvrer une créance pour un prêteur d'argent ou un fournisseur de crédit à coût élevé qui n'est pas titulaire du permis requis par la LPC.

**Analyse** Il n'y aucune donnée de marché fiable sur le volume des commerçants de crédit qui pratiquent sans le permis nécessaire. Conséquemment, nous ne sommes pas en mesure de calculer l'impact à la fois pour les agences de recouvrement ainsi que pour les commerçants de crédit.  
Aucune hypothèse n'a été requise, puisque l'impact économique sur les entreprises visées est nul, étant donné que toutes les entreprises doivent posséder le permis requis.

**Conclusion** Conclusion globale : impact économique faible (< 1,0 M\$)  
Impact sur l'emploi : aucun  
Enjeu identifié : aucun

## 5. Adaptation des exigences aux PME



L'OPC n'a pas adapté les exigences du projet de loi aux PME. Les mesures visent à contrer les pratiques les plus nuisibles aux consommateurs les plus démunis. Ainsi, quelle que soit la catégorie d'entreprises concernée, ces pratiques sont à proscrire.

L'OPC souhaite mettre en place de mesures visant à contrer l'endettement de consommateurs déjà fragiles financièrement. Les pratiques ciblées sont celles proposant des solutions très coûteuses aux consommateurs en situation d'endettement et qui sont hautement susceptibles de contribuer à les plonger dans une situation financière encore plus désespérée.

Voici quelques-unes des pratiques qu'elles ont adoptées et que le projet de loi veut encadrer :

- des frais importants sont exigés de la part des consommateurs avant même qu'une proposition soit faite aux créanciers ou même si aucun règlement de dettes n'a été obtenu;
- du crédit dont le coût est élevé est consenti à des consommateurs sans qu'aucune évaluation appropriée de leur capacité à le rembourser ne soit effectuée;
- certains courtiers en prêt perçoivent des honoraires avant même d'avoir trouvé le prêteur;
- des représentants d'agents de recouvrement exercent de la pression, harcèlent ou menacent des consommateurs.

## 6. Exigences liées à la compétitivité des entreprises et impact sur le commerce avec les partenaires économiques du Québec

Lors de ses travaux sur les mesures du projet de loi sur le crédit, l'OPC a tenu compte des impacts potentiels sur la compétitivité ainsi que sur le commerce avec les partenaires économiques du Québec. Tel que mentionné précédemment, certaines des mesures proposées constituent dans les faits une harmonisation de celles-ci avec les législations correspondantes des autres provinces canadiennes et du gouvernement fédéral, et ce, en vertu de l'Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation du coût du crédit au Canada adopté en 1998; conséquemment, les impacts favoriseront le commerce entre provinces.

Les mesures entourant les services de règlement de dettes et le crédit à coût élevé, bien que quelques-unes puissent être perçues comme contraignantes au niveau opérationnel par les entreprises visées, elles ne limitent en rien tout nouveau ou actuel commerçant québécois, canadien ou américain d'offrir les services. Les nouvelles règles ont été établies dans une optique de protéger le consommateur contre les abus et les excès en conservant un marché ouvert et concurrentiel pour tous.

### Services de règlement de dettes

Plusieurs provinces canadiennes, dont l'Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique, ont déjà adopté des règles qui visent à encadrer le secteur des services de règlement de dettes. La plupart des provinces obligent les commerçants à détenir un permis et prévoient que le contrat doit comprendre certaines informations.

Une des dispositions centrales de ces régimes de protection est l'interdiction d'exiger un paiement du consommateur avant que le commerçant n'ait négocié avec succès un règlement auprès d'un créancier. Même alors, les frais exigibles sont limités.

Les règles en vigueur en Ontario et en Colombie-Britannique octroient aussi au consommateur une faculté de dédit et interdisent au commerçant de se livrer à des activités de prêt d'argent. Plusieurs autres règles complètent les divers dispositifs.

Les modifications législatives proposées dans le projet de loi à l'origine de cette analyse s'inspirent directement de ces récentes initiatives. Le tableau ci-dessous expose ces modifications en détail.

**Tableau 8 : Mesures adoptées par les autres provinces canadiennes en matière de services de règlement de dettes**

<b>Ontario</b>
<b>Entrée en vigueur</b> : 1 <sup>er</sup> juillet 2015
<b>Principales mesures</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligation de détenir un permis</li> <li>• Interdiction d'exiger des frais avant d'avoir réduit les dettes</li> <li>• Limitation des frais exigibles à un maximum de 10 à 15 % du total des sommes payées par le consommateur à ses créanciers</li> <li>• Interdiction de se livrer à des activités de prêt d'argent</li> <li>• Tous les contrats de service entre les parties sont réputés faire partie du contrat de services de règlement de dettes</li> <li>• Droit de résolution (d'annulation) du contrat</li> <li>• Interdiction de faire des représentations quant à des économies ou autres résultats qui ne sont pas fondés sur les résultats réels moyens du commerçant</li> </ul>
<b>Colombie-Britannique</b>
<b>Entrée en vigueur</b> : 1 <sup>er</sup> avril 2016
<b>Principales mesures</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligation de détenir un permis</li> <li>• Interdiction d'exiger des frais avant d'avoir réduit les dettes</li> <li>• Limitation des frais exigibles à un maximum de 10 à 15 % du total des sommes payées par le consommateur à ses créanciers</li> <li>• Interdiction de prêter de l'argent, de fournir du crédit et d'aider le consommateur à obtenir un prêt ou du crédit</li> <li>• Droit de résolution</li> </ul>
<b>Alberta</b>
<b>Entrée en vigueur</b> : avant 2003
<b>Principales mesures</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligation de détenir un permis</li> <li>• Interdiction d'être aussi titulaire d'un permis d'agent de recouvrement</li> <li>• Interdiction d'exiger des frais avant d'avoir réduit les dettes</li> <li>• Limitation des frais exigibles à un maximum de 10 à 15 % du total des sommes payées par le consommateur à ses créanciers</li> <li>• Interdiction de prêter de l'argent ou de fournir du crédit</li> <li>• Droit de résolution</li> </ul>
<b>Manitoba</b>
<b>Entrée en vigueur</b> : 1 <sup>er</sup> février 1988
<b>Principales mesures</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligation de détenir un permis</li> <li>• Interdiction d'exiger des frais avant d'avoir réduit les dettes</li> <li>• Limitation des frais exigibles à un maximum de 10 à 15 % du total des sommes payées par le consommateur à ses créanciers</li> </ul>

<b>Nouvelle-Écosse</b>
<b>Entrée en vigueur</b> : Pas encore
<b>Principales mesures paraissant au projet de loi 107 <i>Debt Collection and Management Reform (2012) Act</i> :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligation de détenir un permis</li> <li>• Droit de résolution</li> </ul>
<b>Île-du-Prince-Édouard</b>
<b>Entrée en vigueur</b> : 8 mai 2013
<b>Principales mesures :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interdiction d'exiger des frais avant d'avoir réduit les dettes</li> <li>• Limitation des frais exigibles à un maximum de 10 à 15 % du total des sommes payées par le consommateur à ses créanciers</li> <li>• Droit de résolution</li> </ul>
<b>Yukon</b>
<b>Entrée en vigueur</b> : 1 <sup>er</sup> janvier 2003
<b>Principale mesure</b> : Obligation de détenir un permis

Aux États-Unis, la Federal Trade Commission (FTC) est un organisme fédéral chargé de protéger le consommateur contre la fraude et les pratiques de gestion déloyales et de maintenir la concurrence. Le Telemarketing Consumer Fraud and Abuse Prevention Act (1994) habilite la FTC à adopter un règlement prohibant les pratiques trompeuses ou abusives en matière de télémarketing.

Conséquemment, la FTC a adopté en 1995 le Telemarketing Sales Rule (TSR). Le TSR a été à nouveau amendé en 2010 afin d'y inclure les dispositions régissant les services de règlement de dettes.

Le Congrès américain n'ayant pas totalement interdit aux états de légiférer dans ce domaine, il est possible pour les états d'adopter une loi ou règlement régissant ces services. Pour ce faire, les états peuvent recourir à deux véhicules législatifs, soit :

- Adopter le United Debt Management Services Act, une loi uniforme proposée par la Uniform Law Commission en juillet 2005;
- Adopter leur propre législation.

Situation en 2013 :

- 37 états avaient adopté leur propre loi ou règlement et mis en place différentes mesures : obtention préalable d'un permis, enregistrement, interdiction complète, etc.;
- 6 états avaient adopté le United Debt Management Services Act;
- 7 états n'avaient aucune loi ou réglementation sur les services de règlement de dettes.

## Crédit à coût élevé

L'Ontario, le Manitoba et l'Alberta ont élaboré des règles qui visent à encadrer les commerçants de crédit à coût élevé.

Par ailleurs, un projet de loi ontarien actuellement à l'étude prévoit que le gouvernement peut, par règlement :

- régir les facteurs dont le prêteur doit tenir compte à l'égard de l'emprunteur avant de conclure un contrat de crédit;
- exiger que le prêteur fournisse à l'emprunteur une copie de l'évaluation des facteurs dont il doit tenir compte;
- préciser que si le prêteur ne remet pas une copie de l'évaluation effectuée, il perd le droit aux frais de crédit.

La loi manitobaine oblige désormais les commerçants de crédit à coût élevé à être titulaires d'un permis et à afficher clairement qu'ils offrent des produits de crédit à coût élevé. Ces produits comprennent, entre autres, les prêts dont le taux d'intérêt annuel est de plus de 32%.

La loi albertaine, entrée en vigueur en 2016, vise à encadrer des pratiques en matière de crédit considérées comme étant prédatrices. Cette loi vient resserrer les règles relatives aux prêts sur salaire notamment en faisant passer le délai de remboursement minimal du prochain jour de paie à 6 semaines et en diminuant le coût d'emprunt maximal de 23\$ à 15\$ par tranche de 100\$.

## Recouvrement de créances

À l'exception de Terre-Neuve, de l'Île-du-Prince-Édouard et du Québec, toutes les provinces canadiennes exigent des représentants des agents de recouvrement qu'ils soient titulaires d'un certificat.

## Actualisation des règles en matière de crédit variable

La mesure proposée qui vise les paiements préautorisés perçus à même une carte de crédit diffère de la méthode de révocation prévue à la Règle H1 de l'Association canadienne des paiements (organisme qui encadre la compensation bancaire au Canada). Cette règle concerne les paiements préautorisés débités d'un compte bancaire.

La Règle H1 prévoit essentiellement que le consommateur doit d'abord aviser le commerçant bénéficiaire du paiement préautorisé. Si celui-ci continue de percevoir des paiements préautorisés au plus tard 30 jours après avoir été avisé, le consommateur a 90 jours à compter de la date à laquelle l'opération a été portée à son compte pour demander un remboursement à l'émetteur de sa carte de crédit.

Or, la Règle H1 fait l'objet de vives critiques de la part des associations de consommateurs qui lui reprochent de ne pas bien fonctionner et d'être inutilement compliquée.

En ce qui concerne le dépassement par le consommateur de la limite de crédit qui lui a été consentie, le Règlement fédéral sur les pratiques commerciales en matière de crédit permet un tel dépassement et que des frais soient exigés du consommateur pour ce motif. La mesure proposée dans le présent projet de loi sur le crédit protégerait donc davantage les consommateurs.

Sur le plan du régime de responsabilité applicable en cas d'utilisation non autorisée de la carte de crédit, la mesure proposée s'apparente à ce que prescrit l'Accord relatif à l'harmonisation des lois sur la divulgation du coût du crédit au Canada adopté en 1998 (l'Accord d'harmonisation), de même que le Règlement fédéral sur le coût d'emprunt.

En effet, l'Accord d'harmonisation et le Règlement fédéral prévoient que :

- l'obligation maximale du consommateur en cas d'utilisation non autorisée d'une carte de crédit perdue ou volée ne peut excéder 50 \$, ou le montant prévu au contrat si celui-ci est inférieur;
- le consommateur n'est pas responsable de l'utilisation non autorisée après que l'émetteur de la carte ait été avisé de la perte ou du vol.

Dans le cas d'une opération effectuée à un guichet automatique à l'aide d'un NIP, l'Accord d'harmonisation précise que c'est le Code de pratique canadien des services de carte de débit qui trouve application. Celui-ci prévoit notamment que le titulaire d'une carte n'est pas responsable des pertes attribuables à une utilisation non autorisée de la carte s'il a involontairement contribué à une telle utilisation, à la condition qu'il collabore à toute enquête ultérieure. Si le titulaire de la carte a contribué à son utilisation non autorisée, il est responsable des pertes en résultant.

Enfin, concernant la libre circulation des personnes, des biens et des services tels que mentionnés ci-haut, pour toutes les mesures étudiées dans le cadre de notre mandat, nous n'avons trouvé aucune limitation qui irait dans ce sens.



## 7. Mesures d'accompagnement

Dans le cadre de ses préparatifs pour le projet de loi actuel, l'OPC a établi un plan de communication afin de s'assurer que chaque partie prenante de ces nouvelles mesures soit avisée des changements et qu'elle possède l'ensemble des informations utiles à sa compréhension.

Le plan de communication préparé pour ce projet de loi comprend notamment les éléments suivants :

- Rédaction de communiqués adaptés aux différents commerçants touchés et envoi de ces communiqués à toutes les entreprises enregistrées dans les bases de données de l'OPC;
- Mise à jour du site Internet de l'OPC à la fois pour le volet consommateur et pour le volet commerçant afin que toutes les parties prenantes comprennent leurs droits et obligations;
- Rédaction de lettres d'affaires destinées spécifiquement aux entreprises et à leurs associations respectives;
- Coordination avec diverses associations afin d'utiliser leurs bulletins d'information internes;
- Communication publique et entretien des relations avec les médias;
- Mise à la disposition du temps de l'équipe des affaires juridiques de l'OPC afin de répondre aux demandes d'information des conseillers juridiques des entreprises visées par les mesures;
- Formation prévue aux agents du centre d'appel pour une mise à niveau des nouvelles mesures législatives.

## 8. Conclusion

Le tableau suivant présente un sommaire des impacts économiques pour les entreprises des modifications proposées par l'OPC :

**Tableau 9 – Sommaire des impacts économiques pour les entreprises**

	<b>Impact année 1</b>	<b>Impact total 5 ans</b>
Contrat de prêt d'argent	Non significatif	<b>Non significatif</b>
Contrat de crédit variable – encadrement du crédit <sup>18</sup>	2,5 M\$	<b>14,6 M\$</b>
Contrat de crédit variable – frais liés au crédit <sup>18</sup>	8,0 M\$	<b>8,0 M\$</b>
Contrat de crédit variable – exigences de divulgation d'informations	1,5 M\$	<b>2,0 M\$</b>
Publicité et pratiques de commerce	Faible	<b>Faible</b>
Entreprises de règlement de dettes	3,5 M\$	<b>17,2 M\$</b>
Entreprises de crédit à coût élevé	3,2 M\$	<b>15,9 M\$</b>
<b>Impact économique total</b>	<b>18,7 M\$</b>	<b>57,7 M\$</b>

Vous trouverez ci-dessous un tableau présentant un sommaire des impacts les plus importants pour les entreprises visées par les mesures proposées :

**Tableau 10 – Sommaire des impacts économiques les plus importants**

<b>Mesure proposée</b>	<b>Impacts</b>
<b>Contrat de crédit variable</b>	
Paiement préautorisé sur carte de crédit (encadrement du crédit)	Dès la réception d'un avis de demande d'arrêt de paiements préautorisés du consommateur, l'émetteur doit bloquer tout paiement futur au fournisseur concerné.
Interdiction d'augmenter la limite du crédit du consommateur (frais liés au crédit)	Lors d'un dépassement de limite, obligation d'envoi d'un avis et addition du dépassement dans le montant du paiement minimum requis du prochain état de compte du consommateur.
<b>Entreprises de règlement de dettes</b>	
Obligation de posséder un permis	Obligation de posséder un permis ainsi qu'une place d'affaires au Québec.
Interdiction du paiement anticipé de frais ou d'honoraires	Changement significatif des pratiques d'affaires : le commerçant ne peut percevoir des honoraires avant d'avoir rempli certaines conditions.
<b>Entreprises de crédit à coût élevé</b>	
Évaluation de la capacité de rembourser le crédit demandé	Augmentation du fardeau administratif par suite de l'obligation du commerçant d'évaluer la capacité de payer de tous ses clients.
<b>Entreprises de crédit à coût élevé</b>	
Permis	Obligation de posséder un permis ainsi qu'une place d'affaires au Québec.

<sup>18</sup> Impact économique jugé faible lorsque mis en relation avec la profitabilité des banques de 35,2 milliards de dollars en 2015 selon les statistiques publiées par l'Association des banquiers canadiens.

## 9. Personne ressource

**Maître André Allard**

**Direction des affaires juridiques**

**Office de la protection du consommateur**

**5199, rue Sherbrooke Est**

**Montréal (Québec) H1T 3X2**

**Andre.allard@opc.gouv.qc.ca**

# Annexes



## **Annexe 1**

### **Glossaire**

# Glossaire

- ACEF : Association coopérative d'économie familiale
- CACQ : Coalition des associations de consommateurs du Québec
- Desjardins : Mouvement des caisses Desjardins
- LPC : Loi sur la protection du consommateur
- NIP : Numéro d'identification personnel
- OPC : Office de la protection du consommateur
- RCGT : Raymond Chabot Grant Thornton

## **Annexe 2**

### **Liste des institutions financières offrant des prêts personnels et des marges de crédit personnelles au Québec**

# Liste des institutions financières offrant des prêts personnels et des marges de crédit personnelles au Québec

Dénomination sociale	Siège social
Banque de Montréal	Québec
Banque Scotia	Nouvelle-Écosse
Banque CIBC	Ontario
Banque CS Alterna	Ontario
Banque Dundee du Canada	Ontario
Banque des Premières Nations du Canada	Saskatchewan
Banque Laurentienne du Canada	Québec
Banque Manuvie du Canada	Ontario
Banque Nationale du Canada	Québec
Banque Royale du Canada	Québec
Banque Toronto-Dominion	Ontario
Banque HSBC Canada	Colombie-Britannique
Banque Tangerine	Ontario
Mouvement des caisses Desjardins	Québec

## **Annexe 3**

### **Liste des émetteurs de carte de crédit au Québec**

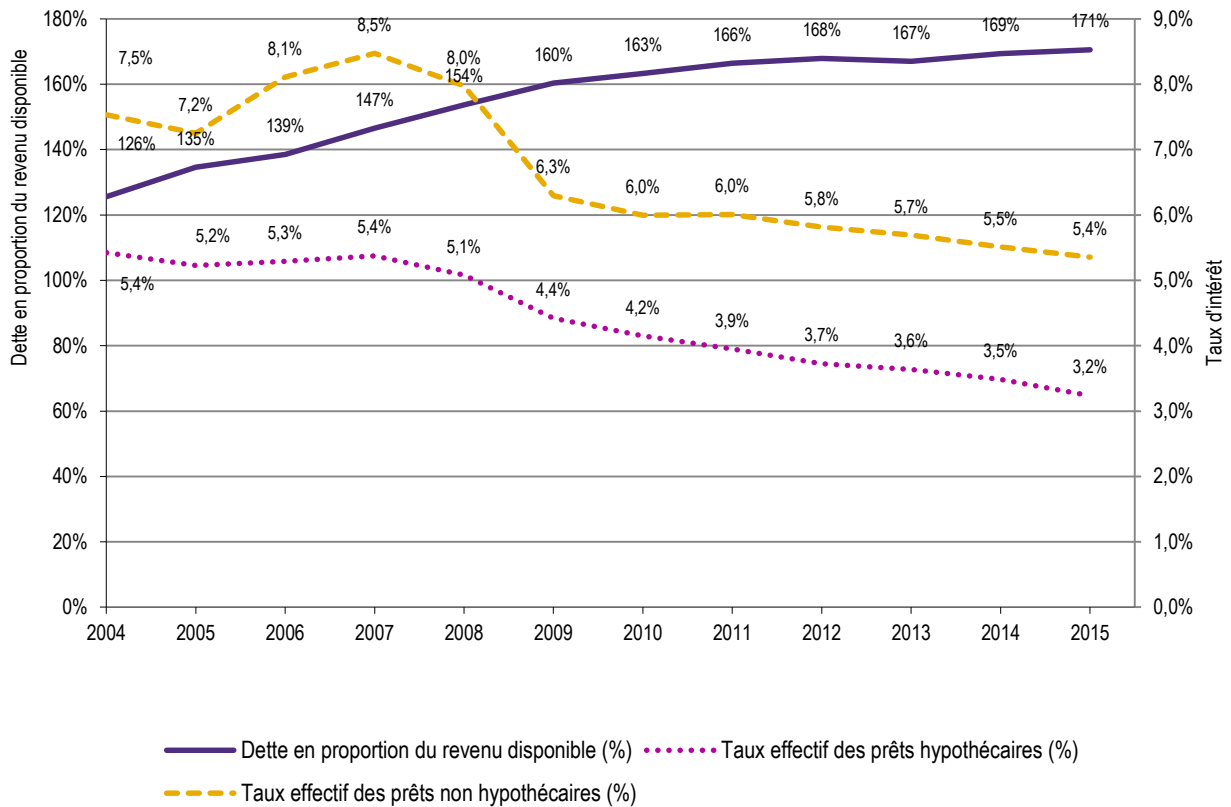
# Liste des émetteurs de carte de crédit au Québec

Dénomination sociale	Siège social
Banque Amex du Canada	New York, É-U
Banque Canadian Tire	Ontario
Banque Capital One	Virginie, É-U
Banque Laurentienne du Canada	Québec
Banque Rogers	Ontario
Banque Scotia	Nouvelle-Écosse
Banque Tangerine	Ontario
BMO Banque de Montréal	Québec
Banque canadienne impériale de commerce (CIBC)	Ontario
Desjardins	Québec
Peoples Trust	Colombie-Britannique
RBC Banque Royale	Québec
Services financiers le Choix du Président	Ontario
Banque Toronto-Dominion	Ontario
Banque Nationale du Canada	Québec
JPMorgan Chase & Co.	New York, É-U
HSBC	Londres, Angleterre
Home Trust	Ontario

## **Annexe 4**

# **Évolution de l'endettement des ménages au Canada**

# Évolution de l'endettement des ménages au Canada<sup>19</sup>



<sup>19</sup> Statistique Canada, tableaux 378-0123 et 176-0043 2. Bureau du Directeur parlementaire du budget (2016). Endettement et vulnérabilité des ménages, 29 pages

## **Annexe 5**

### **Dispositions relatives à la perte, au vol et à l'utilisation non autorisée**

## Dispositions relatives à la perte, au vol et à l'utilisation non autorisée

Il est à noter que pour l'ensemble des institutions présentées dans le tableau ci-dessous, à l'exception de Desjardins, la responsabilité des pertes revient au consommateur dans le cas où celui-ci a commis une faute lourde ou a agi de façon négligente dans la protection de son NIP. Ceci s'applique aux cas de perte, de vol et d'utilisation non autorisée.

Ordre	Émetteurs	Documents consultés	Transactions sans l'usage d'un NIP	Transactions avec l'usage d'un NIP
1	Desjardins	Contrat de crédit variable pour les cartes	Aucune responsabilité du consommateur en cas de perte ou de vol et d'utilisation non autorisée (après que l'émetteur a été averti); si l'émetteur n'a pas été averti, la responsabilité du consommateur ne peut pas excéder 50 \$	
2	Banque Nationale du Canada	Convention de carte de crédit Banque Nationale du Canada	<p><b>1 - Si le consommateur a avisé l'émetteur rapidement lors de la perte ou du vol ou de l'utilisation non autorisée :</b> Aucune responsabilité pour le consommateur en cas de perte ou de vol et d'utilisation non autorisée</p> <p><b>2 - Si le consommateur n'a pas avisé l'émetteur rapidement lors de la perte ou du vol ou de l'utilisation non autorisée :</b> La responsabilité revient au consommateur en cas de vol ou de perte et d'utilisation non autorisée</p>	
3	RBC Banque Royale	Convention régissant l'utilisation de la carte de crédit RBC Banque Royale	Aucune responsabilité pour le consommateur en cas de perte ou de vol et d'utilisation non autorisée	<p><b>1 - Si le consommateur a avisé l'émetteur dans des délais raisonnables :</b> Aucune responsabilité pour le consommateur en cas de perte ou de vol et d'utilisation non autorisée</p> <p><b>2 - Si le consommateur n'a pas avisé l'émetteur dans des délais raisonnables :</b> L'entière responsabilité revient au consommateur en cas de vol ou de perte et d'utilisation non autorisée</p>
4	Banque Toronto-Dominion	Contrat du titulaire de carte MasterCard TD Remises et guide des couvertures liées aux avantages de la carte	Aucune responsabilité pour le consommateur en cas de perte ou de vol et d'utilisation non autorisée	<p><b>1 - Avant que le consommateur ait avisé l'émetteur :</b> La responsabilité revient au consommateur en cas de vol ou de perte et d'utilisation non autorisée</p> <p><b>2 - Après que le consommateur a avisé l'émetteur :</b> Aucune responsabilité pour le consommateur en cas de perte ou de vol et d'utilisation non autorisée</p>

Ordre	Émetteurs	Documents consultés	Transactions sans l'usage d'un NIP	Transactions avec l'usage d'un NIP
5	BMO groupe financier	Contrat du titulaire de carte MasterCard BMO	<p><b>1 - Si le consommateur a avisé l'émetteur dans les 24 heures suivant le moment où il a appris que sa carte avait été volée, perdue ou utilisée de façon non autorisée :</b> Aucune responsabilité pour le consommateur en cas de perte ou de vol et d'utilisation non autorisée</p> <p><b>2 - Si le consommateur n'a pas avisé l'émetteur dans les 24 heures suivant le moment où il a appris que sa carte avait été volée, perdue ou utilisée de façon non autorisée :</b> L'entière responsabilité revient au consommateur en cas de vol ou de perte et d'utilisation non autorisée</p>	
6	Banque Laurentienne du Canada	Page Web	<p><b>Responsabilité zéro de Visa :</b> <u>Aucune responsabilité des consommateurs dans le cas d'opérations frauduleuses.</u> Les titulaires de carte Visa doivent démontrer qu'ils ne sont pas responsables de la transaction, conformément à toutes les ententes applicables de l'institution financière émettrice. Ne s'applique pas aux transactions effectuées à un GAB ou aux transactions avec NIP non traitées par Visa. Des montants de crédit provisoire individuels peuvent être retenus, retardés, limités ou annulés par un émetteur en fonction de facteurs comme la négligence grave ou la fraude, le retard à signaler une utilisation non autorisée de la carte, l'enquête et la vérification d'une réclamation et l'état et l'historique du compte.</p>	
7	Banque Scotia	Contrat de crédit à un particulier (guide d'accompagnement)	Aucune responsabilité pour le consommateur en cas de perte ou de vol et d'utilisation non autorisée	L'intégralité de la responsabilité revient au consommateur en cas de vol ou de perte et d'utilisation non autorisée
8	HSBC	Page Web	<p><b>Responsabilité zéro de MasterCard :</b> <u>Aucune responsabilité pour le consommateur en cas d'utilisation non autorisée si :</u> 1) son compte est en règle; 2) le consommateur a exercé une vigilance raisonnable pour protéger sa carte; 3) le consommateur n'a pas signalé deux activités non autorisées ou plus au cours des 12 derniers mois.</p>	
9	CIBC	Entente avec le titulaire de carte CIBC	Aucune responsabilité pour le consommateur en cas de perte ou de vol et d'utilisation non autorisée	Aucune mention



Raymond Chabot  
Grant Thornton

