Office
de la protection
du consommateur
Québec

Direction régionale du Saguenay – Lac-Saint-Jean,
de la Gaspésie, des Îles-de-la-Madeleine,
du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord

Jonquière, le 21 avril 2016

Gestion Multi-Finance Inc.
57, rue Dufferin
Granby (Québec) J2G 4W8
À l'attention de Monsieur Yvan St-Onge

Objet: **Avis d'infraction**
N/Réf.: Dossier n° 3006684-1000-0002

Monsieur,

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

En effet, à la suite de notre demande péremptoire de contrats de prêt d'argent par une agente de l'Office de la protection du consommateur, nous avons analysé ces derniers (notamment le contrat # CL-980900 qui sert de référence aux commentaires contenus dans cet avis) et y avons décelé plusieurs irrégularités.

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

- Le montant réclamé à titre de capital est erroné (il ne doit pas inclure une composante des frais de crédit, art.68 LPC);
- Le montant des frais de courtage, qui est une composante des frais de crédit (art. 70 LPC) n'est pas inscrit à ce titre sur le contrat;
- Le montant de 50 cents (0,50$) facturé lors de chaque prélèvement dans le compte de l'emprunteur est une composante des frais de crédit (art. 70d LPC frais d'administration) et doit être inscrit à ce titre sur le contrat;
- Le montant total des frais de crédit (qui sont dans votre contrat les frais d'intérêts, les frais de courtage et les frais d'administration) est absent (art. 69-70 LPC);
- Le taux de crédit de 24 % inscrit au point 1d) du contrat est erroné et représente plutôt le taux d'intérêt qui, lui, est une composante des frais de crédit (art. 70 LPC). Le taux de crédit est l'expression des frais de crédit sous la forme d'un

3950, boul. Harvey, bureau 2.12
Jonquière (Québec) G7X 8L6
Téléphone : 418 695-8427
Sans frais : 1 888 672-2556
Télécopieur : 418 695-7936
www.opc.gouv.qc.ca

Jonquière
Gaspé
Rimouski
Sept-Îles

pourcentage annuel et il doit être calculé et divulgué de la manière prescrite par règlement (art. 72 et 91 LPC et 51 et s. RPC).

Vous auriez avantage à vous inspirer de l'annexe 3 de la LPC pour vous assurer d'indiquer toutes les mentions requises.

- La clause 9 du contrat de courtage signé la même journée et avec le même client que le contrat de prêt d'argent # CL-269807, mentionne que les « frais de courtage » de 225$ sont inclus dans le montant de 725$. Ainsi, les frais de courtage ont été capitalisés dans le contrat de prêt d'argent alors qu'ils devraient être considérés comme une composante des frais de crédit au sens du paragraphe d) de l'article 70 LPC. Par ailleurs, l'article 68 LPC prévoit que le capital net, dans un contrat de prêt d'argent, est la somme effectivement reçue par le consommateur;
- Le fait de retirer les frais de courtage de la capitalisation et de les ajouter aux autres frais de crédit, fait en sorte que le taux de crédit de l'emprunt de 500$ est alors de 332.31%. Nous vous rappelons qu'un taux de crédit excédant 60% est illégal en vertu du Code criminel;
- Les frais de 40$ demandés pour tout paiement retourné, les frais de 25$ pour le report d'un paiement ainsi que les frais de 150$ pour le défaut d'informer de tout changement, prévus aux clauses 5 , 6 et 13 du contrat, sont contraires aux dispositions des articles 13 et 92 LPC;
- La clause 19 de votre contrat devra être retirée puisque selon l'article 22.1 LPC une clause d'élection de domiciles est inopposable à un consommateur, sauf si elle est faite dans un acte notarié;
- La mention obligatoire exigée par l'article 34 RPC aurait dû être insérée immédiatement après la clause de déchéance du bénéfice du terme prévue à la clause 9 du contrat;
- Votre contrat ne semble pas respecter les règles de formalisme du contrat prévues aux paragraphes a) et b) de l'article 28 RPC.

En conséquence, nous vous prions de porter une attention immédiate au présent avis, de corriger la situation dans les meilleurs délais et de nous fournir de nouveaux contrats corrigés ayant été conclus avec des consommateurs d'ici le **18 juin 2016 à nos bureaux situés au 3950 boulevard Harvey, bureau 2.12, Jonquière, Québec, G7X8L6** .

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

N'hésitez pas à communiquer avec l'agente responsable, Madame Cynthia Desbiens, au 514-253-6556 poste 6625, ou avec le soussigné pour obtenir toute information sur le contenu du présent avis ou pour nous faire part de vos commentaires sur ce dernier.

[redacted]

Alain Carrier
Directeur territorial
3950, boulevard Harvey bureau 2.12
Jonquière (Québec) G7X 8L6
Tél : 514-253-6556 poste 6621