

Ta carte de crédit

Corrigé

À l'aide de la section sur le crédit du [site Web¹](#) de l'Office de la protection du consommateur, réponds aux questions.

➤ 1. Associe chacune des définitions à son type de contrat et à l'exemple correspondants.

Types de contrats

- Plan de financement
- Contrat de prêt d'argent
- Contrat de crédit variable
- Contrat assorti d'un crédit

Exemples

- Carte de crédit
- Vente à tempérament
- Prêt personnel
- « Payez en 24 versements »
- Marge de crédit

- a) Permet d'emprunter une somme d'argent, moyennant des frais que l'on appelle « frais de crédit ». L'emprunteur est libre d'utiliser la somme empruntée comme il veut.

Type de contrat : *Contrat de prêt d'argent*

Exemple : *Prêt personnel*

- b) Montant alloué par une institution financière selon une limite de crédit préétablie. Peut servir à couvrir le manque à gagner du compte bancaire jusqu'à concurrence de la limite de crédit.

Type de contrat : *Contrat de crédit variable*

Exemple : *Marge de crédit*

- c) Émise par des institutions financières ou des grands magasins. Permet de payer pour les biens et services, en s'engageant à rembourser le montant à une date donnée.

Type de contrat : *Contrat de crédit variable*

Exemple : *Carte de crédit*

- d) Achat financé par le commerçant. Le consommateur paie le bien en faisant une série de versements sur une période donnée. À cela s'ajoutent des frais de crédit, en plus du montant financé.

Type de contrat : *Contrat assorti d'un crédit*

Exemple : *Vente à tempérament*

- e) Prêt d'argent consenti à partir d'une carte de crédit. Le commerçant exige souvent que le montant des taxes soit payé au départ. L'état de compte de ce prêt figurera habituellement sur le relevé de carte de crédit.

Type de contrat : *Plan de financement*

Exemple : *« Payez en 24 versements »*

1. opc.gouv.qc.ca

Contenu du contrat d'une carte ou d'une marge de crédit

Le contrat doit contenir :

- la date de la conclusion du contrat ;
- le lieu de la conclusion du contrat, s'il est conclu en ta présence et en présence du commerçant ;
- les nom et adresse du commerçant ;
- tes nom et adresse ;
- la limite de crédit, s'il y en a une ;
- les frais d'adhésion ou de renouvellement ;
- la durée de chaque période pour laquelle un état de compte est fourni ;
- le paiement minimal exigé pour chaque période ;
- le délai accordé pour rembourser le solde de ton compte sans que tu paies de frais de crédit ;
- le taux de crédit annuel. Il s'agit d'un pourcentage annuel indiquant les frais de crédit ;
- des exemples de frais de crédit sous forme de tableau ;
- les mentions obligatoires qui portent sur tes droits et tes obligations et sur ceux du commerçant.

- 2. Avant de conclure un contrat de crédit, il faut s'assurer qu'il est conforme, c'est-à-dire qu'il contient bien tous les renseignements obligatoires. Dans le cas d'une CARTE DE CRÉDIT, qu'est-ce qui constitue la signature du contrat ?

Réponse : 1- *le fait de remettre la carte au consommateur est considéré comme la signature de l'établissement financier ;*
2- *l'utilisation de la carte constitue la signature du consommateur.*

- 3. Si tu ne lui as pas demandé clairement, un établissement financier ne peut pas :

Tu peux cocher plus d'une réponse.

- t'émettre une carte de crédit
- augmenter ta limite de crédit
- émettre une carte de crédit portant le même numéro que la tienne, par exemple pour ton frère ou ta sœur

Explication : *Un établissement financier ne peut pas, si tu ne lui as pas demandé clairement par écrit, t'émettre une carte de crédit, augmenter ta limite de crédit ou émettre une carte de crédit portant le même numéro que la tienne.*

Certains consommateurs pensent, à tort, que si les établissements financiers leur offrent une carte de crédit ou une augmentation de leur limite de crédit, c'est qu'ils considèrent que le consommateur est en mesure d'assumer le remboursement de la dette. Pourtant, il n'en est rien. Il faut se rappeler que les établissements financiers sont des entreprises qui veulent faire des profits, et que plus les consommateurs leur empruntent de l'argent, plus ils percevront des frais de crédit. Le consommateur a donc la responsabilité de ne pas accepter toutes les offres qui lui sont faites.

➤ 4. Où est-il interdit pour un commerçant de proposer une carte ou une marge de crédit à des consommateurs ?

- Dans un cégep, un collège ou tout autre établissement d'enseignement (sauf une université)
- Dans une épicerie
- Dans un établissement commercial (ex. : une banque) si celui-ci est situé à l'intérieur d'un établissement d'enseignement
- Aucune de ces réponses (on peut me proposer une carte n'importe où)

Explication : *La loi interdit à tout commerçant, ou à son représentant, de te proposer une carte ou une marge de crédit dans un cégep, un collège ou tout autre établissement d'enseignement (sauf une université). Par contre, il peut te faire une telle proposition dans son établissement commercial si celui-ci est situé à l'intérieur de l'établissement d'enseignement.*

➤ 5. Tu veux avoir de l'argent dans ton portefeuille et tu as oublié ta carte de débit à la maison. Une de tes amies te suggère de faire une avance de fonds, c'est-à-dire d'utiliser ta carte de crédit pour retirer de l'argent.

À quel moment les frais de crédit commenceront-ils à s'accumuler ?

- 21 jours après la réception de l'état de compte, comme d'habitude
- Jamais, puisqu'il n'y a pas de frais de crédit pour une avance de fonds
- Dès que le retrait d'argent sera effectué

Explication : *Lors d'une avance de fonds, les frais de crédit commencent tout de suite à s'accumuler. Il n'y a pas de délai de grâce de 21 jours sans intérêt. Cela signifie que tu paieras des frais de crédit même si tu rembourses ton solde en entier à la date prévue. De plus, le taux d'intérêt est généralement plus élevé pour les avances de fonds que pour les achats réguliers.*

➤ 6. Après avoir visionné la vidéo **La rétrofacturation² d'Option consommateurs**, consulte le **site Web³ de l'Office de la protection du consommateur** et réponds aux questions suivantes :

- a) Si tu fais un achat par Internet avec ta carte de crédit et que le commerçant ne respecte pas ses obligations, tu peux communiquer avec lui pour annuler ton achat. De combien de temps dispose-t-il alors pour te rembourser ?
- 90 jours
 - 30 jours
 - 15 jours
 - 10 jours

2. [youtube.com/watch?v=9Z-6hUiD-vI](https://www.youtube.com/watch?v=9Z-6hUiD-vI)

3. opc.gouv.qc.ca/consommateur/sujet/achat/internet/annulation/remboursement

Explication : *Si tu demandes au commerçant d'annuler ton achat parce qu'il n'a pas respecté ses obligations, il doit te rembourser dans un délai de 15 jours, annuler les frais de livraison et assumer les frais raisonnables pour le retour de la marchandise.*

b) Si le commerçant ne te rembourse pas dans les 15 jours suivant l'annulation d'un achat que tu as fait par Internet et payé par carte de crédit, tu peux faire une demande écrite de rétrofacturation. À qui cette demande devra-t-elle s'adresser ?

- Au commerçant
- Au fabricant du bien que tu as acheté
- À l'émetteur de ta carte de crédit

Explication : *Tu peux faire une demande de rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit que tu as utilisée. Il doit alors créditer ton compte du montant payé et annuler les frais portés à ton compte en lien avec l'achat.*

c) La rétrofacturation ne s'applique pas à certains types d'achats en ligne. Lesquels ?

Tu peux cocher plus d'une réponse.

- achat d'un billet de spectacle
- inscription à une série de cours
- abonnement à un centre d'entraînement
- achat conclu lors d'une vente aux enchères sur un site Web

Explication : *La rétrofacturation peut s'appliquer à la majorité des achats en ligne, comme l'achat d'un billet de spectacle. Par contre, elle ne s'applique pas aux autres achats présents dans cette liste, ni à certains autres, notamment l'achat d'un bien susceptible de déperir rapidement (par exemple de la nourriture), d'un billet de loterie ou d'un contrat pour un camp de jour ou de vacances.*

➤ 7. Prends connaissance de la mise en situation ci-dessous.

Mise en situation

Les parents de Max habitent au Saguenay. L'an dernier, celui-ci est déménagé à Montréal pour étudier. Ayant peu d'intérêt pour son domaine d'études, Max s'est rapidement trouvé un emploi à temps plein comme serveur dans un restaurant. Il s'est alors mis à dépenser sans compter, puisqu'avec tous ses nouveaux amis, les occasions de sorties ne manquent pas. De plus, il a décidé de s'acheter une voiture de l'année, financée en partie avec son prêt étudiant et par le concessionnaire. Rapidement, Max s'est retrouvé avec un solde de 5 000 \$ sur sa carte de crédit. Il doit maintenant rembourser ce solde, en plus de payer son loyer, sa voiture et son épicerie.

a) Le taux de crédit de la carte de crédit de Max est de 20 % et le paiement minimum qui doit être fait chaque mois est de 5 % du solde. En t'appuyant sur le calculateur de la page [Paiement minimum, intérêts maximums](#)⁴, réponds aux questions suivantes :

i. Combien de temps faudra-t-il à Max pour rembourser le solde complet de sa carte, s'il fait le paiement minimum chaque mois ?

Réponse : *10 ans ou 120 mois (en supposant qu'il n'utilise plus sa carte pour payer ses achats)*

ii. Lorsque le solde sera remboursé au complet, combien de frais de crédit aura payé Max ?

Réponse : *2 445,28 \$ (en plus du solde de 5 000 \$, pour un total de 7 445,28 \$)*

Explication : *La carte de crédit est l'un des types de crédit les plus dispendieux (comparativement à la marge de crédit ou au prêt personnel, par exemple), à cause de son taux de crédit élevé. Il faut donc l'utiliser judicieusement et voir à rembourser le solde le plus rapidement possible.*

iii. Pour se débarrasser de sa dette plus rapidement, Max décide de faire des versements mensuels égaux. S'il veut rembourser son solde en 24 mois, quel sera le montant des versements ?

Réponse : *Le paiement mensuel sera de 254,48 \$ et les frais de crédit s'élèveront à 1 103,34 \$.*

Explication : *Pour des paiements mensuels égaux presque équivalents au paiement minimum, la différence de frais de crédit payés est importante (2 445,28 \$ - 1 103,34 \$ = 1 341,94 \$), de même que la durée du remboursement (120 mois - 24 mois = 96 mois).*

iv. Pour se débarrasser de sa dette, Max peut choisir de faire des paiements encore plus élevés. S'il fait des paiements mensuels de 400 \$, combien de mois lui faudra-t-il pour rembourser son solde en entier ?

Réponse : *15 mois*

Explication : *Plus Max augmentera le montant de ses paiements mensuels, plus les frais de crédit vont diminuer, de même que le nombre de mois nécessaire pour rembourser le solde au complet.*

Une petite différence sur le montant du paiement mensuel fait une grande différence sur les frais de crédit payés. Il est intéressant de manipuler le calculateur en modifiant les montants (solde à payer, taux d'intérêt, paiement mensuel et durée du remboursement). Cela permet de constater les impacts d'un paiement mensuel plus ou moins élevé sur les frais de crédit payés.

v. Pourquoi la loi exige-t-elle qu'un paiement minimum mensuel soit effectué par les consommateurs sur le solde de leur carte de crédit ?

Réponse : *Pour que les consommateurs paient moins de frais de crédit, donc moins d'intérêts. De plus, ils prendront moins de temps pour rembourser leur dette.*

Explication : *Le paiement minimum, c'est la partie du solde de la carte de crédit qu'il faut rembourser chaque mois. Si on ne paie que ce montant, au bout du compte, ça coûte très cher et on rembourse sa dette longtemps. L'objectif de cette mesure dans la loi est d'inciter les consommateurs à rembourser leur solde plus rapidement et à payer moins de frais de crédit.*

4. opc.gouv.qc.ca/paiementminimum

b) Comme Max n'a pas fait le paiement minimal du solde de sa carte de crédit depuis plusieurs mois, la compagnie émettrice de sa carte a transféré son dossier à une agence de recouvrement. Depuis, il se dit harcelé par un agent de recouvrement qui lui téléphone à tout moment sur son cellulaire, qui appelle au restaurant lorsqu'il travaille et qui menace de communiquer avec ses parents. Max ne sait plus quoi faire. En consultant le [site Web⁵](#) de l'Office de la protection du consommateur, répons aux questions suivantes :

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

Réponse : *Une agence de recouvrement est un intermédiaire. C'est une entreprise à qui un créancier a donné le mandat de récupérer une somme d'argent qu'il prétend lui être due. Ce créancier peut être, entre autres, une institution financière ou un commerce. Selon la loi, les agences de recouvrement doivent respecter des règles de conduite. Les moyens qu'elles ont le droit d'utiliser pour récupérer une somme d'argent sont encadrés. Elles doivent aussi avoir un permis de l'Office de la protection du consommateur pour exercer leurs activités.*

ii. Que peut faire Max pour cesser de recevoir les appels téléphoniques incessants de l'agent de recouvrement ?

Réponse : *Max a le droit de lui demander de communiquer avec lui uniquement par écrit. Pour ce faire, il doit lui envoyer un avis écrit. Cet avis est valide pendant 3 mois. Max pourra transmettre un nouvel avis à l'agent après ces 3 mois s'il souhaite toujours que celui-ci communique avec lui seulement par écrit.*

iii. L'agent de recouvrement a-t-il le droit de tenter de communiquer avec Max en appelant au restaurant où il travaille ? Explique pourquoi.

Réponse : *Oui, mais l'agent peut communiquer avec Max au travail **une seule fois** et seulement s'il se trouve dans l'une des situations suivantes :*

- *il ne connaît ni son adresse ni aucun numéro de téléphone personnel ;*
- *il n'a pas réussi à le joindre à son numéro de téléphone à domicile.*

Par contre, si Max lui a donné son autorisation pour être joint au travail, l'agent n'est pas limité à une seule communication.

iv. Comme les parents de Max n'ont pas cautionné les dettes qu'il a contractées, dans quelle situation l'agent de recouvrement serait-il autorisé à communiquer avec eux et à quelle condition ?

Réponse : *L'agent pourrait communiquer avec les parents de Max dans le cas où il ne connaîtrait pas son adresse ou son numéro de téléphone personnel. Il pourrait alors communiquer **une seule fois** avec eux dans le but d'obtenir ses coordonnées.*

v. L'agent de recouvrement demande à Max de payer une somme supplémentaire en échange d'un délai additionnel pour rembourser sa dette. Max te demande si c'est légal. Que lui répons-tu ?

Réponse : *L'agent de recouvrement doit exiger que Max paie la somme due, pas plus. Max devrait demander à l'agent de lui fournir des détails ou des pièces justificatives sur la somme d'argent qu'il prétend lui être due. Il s'assurera ainsi que l'agent n'exige pas une somme supérieure à celle qu'il doit réellement.*

vi. Quels sont les recours de Max si l'agent de recouvrement ne respecte pas la loi?

Réponse : *Il peut déposer une plainte auprès de l'Office de la protection du consommateur. Il peut aussi présenter sa cause devant les tribunaux. Il a généralement 3 ans pour le faire à partir du jour où le problème a commencé. Il peut notamment demander des dommages-intérêts, soit une somme d'argent pour réparer le tort qui lui a été causé.*

© Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur, 2020.
Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite des Publications du Québec.