

LA CARTE DE CRÉDIT

Corrigé



Aspects de l'activité	Information
Niveau	Formation générale des adultes – Formation de base diversifiée
Domaine général de formation	Environnement et consommation
Domaine d'apprentissage	Univers social
Programme	Éducation financière
Cours	SCE-5101-1 Consommer des biens et des services
Durée estimée	75 minutes
Description	Après le visionnement d'une capsule vidéo humoristique sur l'obtention d'une carte de crédit, l'apprenant répond à des questions à propos du contrat, du remboursement, de la rétrofacturation, du recouvrement, etc.
Compétence disciplinaire	Prendre position sur un enjeu financier
Enjeu financier	Consommer des biens et des services
Concept	<ul style="list-style-type: none"> » Consommation » Endettement
Savoirs liés à l'enjeu financier	<ul style="list-style-type: none"> » Crédit à la consommation » Droits, responsabilités et recours
Précision des savoirs	<ul style="list-style-type: none"> » Définition du terme « crédit » » Principale raison d'utiliser le crédit » Accessibilité au crédit » Insolvabilité et obtention du crédit » Solutions à l'endettement » Conséquences du surendettement » Contenu d'un contrat de crédit » Principaux types de contrats de crédit » Droits des consommateurs » Responsabilités des consommateurs » Domaines régis par les lois en vigueur au Québec » Recours mis à la disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits » Droits du commerçant
Compétences transversales	<ul style="list-style-type: none"> » Exploiter l'information » Exercer son jugement critique
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> » Ordinateur » Connexion Internet » Capsule vidéo Ta carte de crédit (3 min 26 s) » Cahier de l'adulte

Réflexion

Pour commencer l'activité, prenez le temps de répondre aux questions suivantes.

1. Qu'est-ce que le crédit ?

Pistes de réponses :

Un crédit est un montant consenti d'avance par un créancier (prêteur) et mis à la disposition du consommateur (emprunteur), qui peut s'en prévaloir de temps à autre, en tout ou en partie. Pour le créancier, il s'agit d'une créance, c'est-à-dire un droit qu'il détient en vertu duquel il pourra obtenir le remboursement du montant et le paiement d'une rémunération (intérêts) selon un échéancier prévu. Pour l'emprunteur, il s'agit plutôt d'une dette qu'il devra rembourser.

2. Quels sont les avantages et les risques associés à la carte de crédit ?

Pistes de réponses :

La carte de crédit permet...

- D'emprunter de l'argent instantanément pour effectuer des achats ou faire face à une urgence (réparation automobile ou soins dentaires, par exemple)*
- D'avoir moins d'argent sur soi*
- D'obtenir des avances de fonds*
- De recevoir un relevé mensuel comprenant une liste de tous ses achats*
- D'établir des antécédents en matière de crédit afin de bâtir un bon dossier de crédit, à condition de payer son compte à temps*
- De profiter d'un mode de paiement pratique pour les achats à distance (en ligne et par téléphone)*
- De bénéficier d'une responsabilité limitée à 50 \$ en cas d'utilisation frauduleuse de la carte*
- De bénéficier d'une possible garantie prolongée sur ses achats (à condition de les avoir payés avec la carte)*
- De faciliter les paiements en voyage, parce qu'elle est acceptée à peu près partout dans le monde*
- De bénéficier de la rétrofacturation dans certaines situations*
- D'accumuler des récompenses, dans certains cas*

La carte de crédit est risquée parce que...

- *Son taux d'intérêt est élevé*
- *Il peut être plus difficile de garder un suivi de ses dépenses (pas concret)*
- *On peut accumuler des dettes qu'on n'a pas les moyens de rembourser et être surendetté*
- *Elle peut nuire au dossier de crédit si les paiements sont faits en retard ou s'ils ne sont pas faits*
- *Elle peut coûter plus cher que l'utilisation d'argent comptant ou d'une carte de débit, à cause des frais et des intérêts qui peuvent s'ajouter*
- *Elle peut coûter beaucoup plus cher que certains autres types de crédit, comme une marge de crédit ou un prêt personnel, lorsqu'on doit payer des frais d'intérêt*
- *Elle donne l'illusion d'avoir de l'argent, même lorsqu'on n'en a pas*
- *Elle peut augmenter la tentation d'acheter et de ne plus penser à sa capacité de rembourser la somme empruntée*

3. Qui émet des cartes de crédit ?

Pistes de réponses :

Les grandes entreprises émettrices de cartes (ex. : Visa, Mastercard), les établissements financiers (ex. : banques) et les entreprises commerciales (ex. : magasins).

4. Sur quels critères est basée l'admissibilité à une carte de crédit ?

Pistes de réponses :

Dossier et pointage de crédit, revenu (pour certaines cartes).

Pour l'admissibilité au crédit en général (par exemple pour un prêt personnel), d'autres critères vont s'ajouter, comme la stabilité d'emploi, le niveau d'endettement ou les habitudes de remboursement.

Visionnement

Détenir une carte de crédit n'est pas anodin. Visionnez la vidéo humoristique [Ta carte de crédit](https://www.youtube.com/watch?v=eFRv5A-v3QM)¹ pour en apprendre plus sur l'engagement du titulaire de la carte, l'importance de la magasiner, les risques associés si le solde n'est pas réglé en entier chaque mois, la limite de crédit qui doit respecter les besoins et les moyens du titulaire, etc.

1. [youtube.com/watch?v=eFRv5A-v3QM](https://www.youtube.com/watch?v=eFRv5A-v3QM)

5. Qu'avez-vous appris dans la vidéo Ta carte de crédit?

Réponses variables

Questions

À l'aide de la section sur le crédit du [site Web de l'Office de la protection du consommateur](#)², répondez aux questions.

6. Associez chacune des définitions à son type de contrat et à l'exemple correspondant.

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

2. opc.gouv.qc.ca

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 »

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.

7. 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.

8. Si vous ne lui avez pas demandé clairement, un établissement financier ne peut pas :

Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

- vous émettre une carte de crédit
- augmenter votre limite de crédit
- émettre une carte de crédit portant le même numéro que la vôtre, par exemple pour votre conjoint

Explication : *Un établissement financier ne peut pas, si vous ne lui avez pas demandé clairement par écrit, vous émettre une carte de crédit, augmenter votre limite de crédit ou émettre une carte de crédit portant le même numéro que la vôtre.*

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.

9. 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 vous 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 vous faire une telle proposition dans son établissement commercial si celui-ci est situé à l'intérieur de l'établissement d'enseignement.*

10. Vous voulez avoir de l'argent comptant dans votre portefeuille et vous avez oublié votre carte de débit à la maison. Un ami vous suggère de faire une avance de fonds, c'est-à-dire d'utiliser votre 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 vous paierez des frais de crédit même si vous remboursez votre 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.*

11. Après avoir visionné la vidéo [La rétrofacturation](#)³ d'Option consommateurs, consultez le [site Web de l'Office de la protection du consommateur](#)⁴ et répondez aux questions suivantes :

a. Si vous faites un achat par Internet avec votre carte de crédit et que le commerçant ne respecte pas ses obligations, vous pouvez communiquer avec lui pour annuler votre achat. De combien de temps dispose-t-il alors pour vous rembourser?

- 90 jours
- 30 jours
- 15 jours
- 10 jours

Explication : *Si vous demandez au commerçant d'annuler votre achat parce qu'il n'a pas respecté ses obligations, il doit vous 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 vous rembourse pas dans les 15 jours suivant l'annulation d'un achat que vous avez fait par Internet et payé par carte de crédit, vous pouvez faire une demande écrite de rétrofacturation. À qui cette demande devra-t-elle s'adresser?

- Au commerçant
- Au fabricant du bien que vous avez acheté
- À l'émetteur de votre carte de crédit

Explication : *Vous pouvez faire une demande de rétrofacturation à l'émetteur de la carte de crédit que vous avez utilisée. Il doit alors créditer votre compte du montant payé et annuler les frais portés à votre compte en lien avec l'achat.*

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

Vous pouvez 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.*

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

4. opc.gouv.qc.ca

12. Prenez connaissance de la mise en situation ci-dessous.

Mise en situation

La famille de Pascal habite au Saguenay. L'an dernier, celui-ci a déménagé à Montréal pour étudier. Ayant peu d'intérêt pour son domaine d'études, Pascal 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, Pascal s'est retrouvé avec un solde de 5000 \$ 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 Pascal est de 20 % et le paiement minimum qui doit être fait chaque mois est de 5 % du solde. En vous aidant du calculateur de la page [Paiement minimum, intérêts maximums](#)⁵, répondez aux questions suivantes :

i. Combien de temps faudra-t-il à Pascal 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 Pascal?

Réponse : 2445,28 \$ (en plus du solde de 5000 \$, pour un total de 7445,28 \$)

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, Pascal décide de faire des versements mensuels égaux. S'il veut rembourser son solde en 24 mois, quel sera le montant des versements et des frais de crédit?

Réponse : Le paiement mensuel sera de 254,48 \$ et les frais de crédit s'élèveront à 1103,34 \$.

Explication : *Pour des paiements mensuels égaux presque équivalents au paiement minimum, la différence de frais de crédit payés est importante ($2445,28 \$ - 1103,34 \$ = 1341,94 \$$), de même que la durée du remboursement ($120 \text{ mois} - 24 \text{ mois} = 96 \text{ mois}$).*

5. opc.gouv.qc.ca/paiementminimum

iv. Pour se débarrasser de sa dette, Pascal 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 Pascal 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.*

f. Comme Pascal 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 proches au Saguenay. Pascal ne sait plus quoi faire. En consultant le [site Web de l'Office de la protection du consommateur](#)⁶, répondez 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.*

6. opc.gouv.qc.ca

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

Réponse : *Pascal 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. Pascal 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 Pascal en appelant au restaurant où il travaille? Expliquez pourquoi.

Réponse : *Oui, mais l'agent peut communiquer avec Pascal 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 Pascal lui a donné son autorisation pour être joint au travail, l'agent n'est pas limité à une seule communication.

iv. Comme aucun proche de Pascal n'a 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 proches de Pascal 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 Pascal de payer une somme supplémentaire en échange d'un délai additionnel pour rembourser sa dette. Pascal vous demande si c'est légal. Que lui répondez-vous?

Réponse : *L'agent de recouvrement doit exiger que Pascal paie la somme due, pas plus. Il 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 Pascal 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.*

13. Pour terminer, quels conseils donneriez-vous à Pascal pour qu'il se sorte du surendettement et reprenne le contrôle de ses finances ?

Pistes de réponses :

- *Faire un budget pour vivre selon ses moyens;*
- *Réduire son train de vie, par exemple en vendant sa voiture, en déménageant dans un appartement plus abordable, en optant pour la colocation ou en limitant les occasions de sorties trop dispendieuses;*
- *Rencontrer un conseiller budgétaire d'une association de consommateurs;*
- *Calculer le nombre d'heures qu'il lui faudra travailler pour payer un achat et évaluer si le jeu en vaut la chandelle;*
- *Payer ses achats en argent comptant;*
- *Ne pas se laisser tenter par les offres « Achetez maintenant et ne payez rien avant un an »;*
- *Attendre quelques jours lorsque l'envie de faire un achat se fait sentir et se demander s'il a vraiment besoin de cet objet. Souvent, l'envie finit par passer;*
- *Magasiner un autre mode de crédit ayant un taux d'intérêt moins élevé afin d'y transférer son solde de carte de crédit (et ne plus utiliser la carte par la suite!);*
- *Payer un montant plus élevé chaque mois pour rembourser le solde de sa carte de crédit plus rapidement et payer moins de frais de crédit;*
- *Etc.*

À l'aide du corrigé, validez vos réponses.

Ressources disponibles

Associations de consommateurs : Les personnes qui sont à la recherche d'informations utiles, de conseils judicieux et d'outils pratiques pour les aider dans la gestion de leurs finances personnelles ou celles vivant une situation de surendettement peuvent s'adresser à l'association de consommateurs de leur région. Pour plus de détails, consultez toutbiencalcul.ca, le portail des Associations de consommateurs.