

Jeu de la conso : 7 – L'agent de recouvrement

➤ Qu'est-ce qu'un agent de recouvrement?

L'agent de recouvrement est souvent engagé et payé par un de tes créanciers pour récupérer une dette que tu ne paies pas depuis un certain temps. Dans ses démarches, il doit respecter la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*.

➤ Que dois-je faire lorsqu'un agent de recouvrement communique avec moi?

Un agent de recouvrement doit t'envoyer un avis de réclamation par écrit pour t'indiquer son numéro de permis, son nom, son adresse, le nom du créancier et le montant de la créance. Il doit attendre cinq jours suivant l'envoi **avant** de t'appeler. Si tu n'as pas reçu cet avis écrit, exige qu'il te l'envoie. Par contre, tu peux demander ces informations lors de son appel. Demande lui aussi depuis quand tu as cette dette. Tu n'as pas à dire à ce moment-ci à l'agent si cette dette t'appartient. Avise l'agent que tu feras d'abord des vérifications sur la créance (ou dette) et que tu communiqueras avec lui par la suite. Voici les vérifications que tu devrais faire:

- Vérifie auprès de l'Office de la protection du consommateur si l'agent détient un permis valide, 1-888-672-2556.
- Assure toi que cette dette est bien la tienne et que le montant dû avec les intérêts est exact. L'agent ne peut pas exiger d'autres frais.
- La date à laquelle ta dette était exigible (c'est-à-dire, la date à laquelle le créancier était en droit de demander le plein paiement de la dette).

➤ L'agent de recouvrement me demande de payer une vieille dette de 6 ans, dois-je la payer?

Il se peut que cette dette soit «éteinte» par l'écoulement du temps. Légalement, on dit que la dette est prescrite. Ta dette se prescrit normalement après trois ans de sa date d'exigibilité, mais entretemps, tu ne dois pas avoir fait de reconnaissance de dette, c'est-à-dire, par exemple, que tu ne dois pas avouer à l'agent de recouvrement que tu as bel et bien la dette à ton dossier avant de faire toutes les vérifications appropriées. Tu devrais consulter un conseiller juridique pour qu'il t'aide à prouver la *prescription*.

➤ L'agent de recouvrement a communiqué avec moi et il s'agit bien de ma dette que je n'ai pas payé depuis six mois et le montant dû est exact, que dois-je faire?

Si possible, paie le montant total en une seule fois et ton problème sera réglé. Sinon, tu peux expliquer ta situation à l'agent de recouvrement et tu peux lui proposer, par exemple, de rembourser ta dette en deux ou trois paiements selon ta capacité de

payer. Peu importe la façon choisie pour faire tes paiements, assure toi d'avoir une preuve de paiement (reçu, chèque, mandat poste).

➤ **Quelles règles de pratique l'agent de recouvrement doit-il respecter?**

Les agents de recouvrement sont tenus de respecter la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*. Tu devrais consulter cette loi pour savoir les pratiques permises ou interdites. En voici tout de même quelques exemples:

- L'agent de recouvrement est autorisé à communiquer avec toi du lundi au samedi entre 8:00 et 20:00.
- L'agent peut contacter des personnes de ton entourage ou ton employeur une seule fois et seulement s'il ignore ton adresse et ton numéro de téléphone. Il ne peut en aucun cas utiliser ces personnes pour faire pression sur toi.
- Il ne peut pas te menacer ou t'intimider en te disant que tu pourrais faire face à une arrestation ou à des poursuites judiciaires.
- L'agent ne peut pas communiquer de l'information concernant ta dette à une personne autre que toi à l'exception de ta caution (personne qui a emprunté avec toi) si tu en avais une.

➤ **L'agent me fait des menaces et me harcèle, que puis-je faire?**

Tu peux exiger, en envoyant un avis écrit par courrier recommandé, qu'à l'avenir toutes les communications se fassent par écrit sans quoi tu pourrais porter plainte contre lui à l'Office de la protection du consommateur.

Pour en savoir d'avantage:

<http://www.educaloi.qc.ca/capsules/les-agences-de-recouvrement>

<http://www.opc.gouv.qc.ca/WebForms/SujetsConsommation/FinancesAssurances/CompteSouffrance/AgentRecouvrement.aspx>