

**LISTE HARMONISÉE DES PRATIQUES DE RECOUVREMENT INTERDITES**  
**25 avril 2003**

**1. HARCÈLEMENT**

Il est interdit à toute [agence de recouvrement] de communiquer ou de tenter de communiquer avec un débiteur, avec un membre de sa famille ou de son foyer, avec un parent, un voisin, un ami ou une connaissance du débiteur ou avec l'employeur du débiteur d'une façon ou à une fréquence propre à constituer du harcèlement. Il est notamment interdit :

- a)* d'user de menaces ou d'intimidation ou d'employer un langage blasphématoire ou violent;
- b)* d'exercer des pressions indues, excessives ou déraisonnables;
- c)* de publier ou de menacer de publier que le débiteur est en défaut.

**2. AVEC QUI LES COMMUNICATIONS SONT PERMISES**

- (1) Sauf pour obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone du débiteur, il est interdit à toute [agence de recouvrement] de communiquer ou de tenter de communiquer avec un membre de la famille ou du foyer du débiteur ou avec un parent, un voisin, un ami ou une connaissance du débiteur à moins:
  - a)* que cette personne n'ait garanti le paiement de la dette et que la communication ne concerne cette garantie;
  - b)* que le débiteur ait demandé à l'agence de recouvrement de discuter de la dette avec cette personne.
- (2) Une [agence de recouvrement] ne peut communiquer qu'une seule fois avec l'employeur d'un débiteur et ce, dans le seul but d'obtenir confirmation de l'emploi du débiteur, du poste qu'il occupe et de son adresse professionnelle, à moins d'autorisation écrite contraire du débiteur.<sup>1</sup>

**3. LIEU DE LA COMMUNICATION**

---

<sup>1</sup>Cette disposition reflète un niveau minimum de protection. Les autorités compétentes peuvent décider d'avoir recours à des pratiques plus strictes.

- (1) Sous réserve du paragraphe (2), une [agence de recouvrement] ne peut pas communiquer avec un débiteur à son travail à moins,**
- a) qu'elle n'ait ni son adresse personnelle ni son numéro de téléphone, auquel cas il ne peut y avoir qu'un seul contact verbal avec le débiteur à son travail dans le seul but d'obtenir son adresse personnelle ou son numéro de téléphone.**
  - b) que l'[agence de recouvrement] ait tenté en vain de contacter le débiteur à son numéro de téléphone de son domicile, auquel cas une seule tentative de communication verbale est permise au lieu du travail du débiteur.**
- (2) Une [agence de recouvrement] peut communiquer avec un débiteur à son travail avec l'autorisation de ce dernier.**

#### **4. HEURE DES APPELS**

Il est interdit à toute [agence de recouvrement] de téléphoner au débiteur, à un membre de sa famille ou de son foyer, à un parent, un voisin, un ami ou une connaissance du débiteur ou à l'employeur ou au garant du débiteur ou de les aborder en personne aux moments énumérés aux alinéas *a)* à *c)*, sauf si la personne contactée l'a demandé :

- a)* le dimanche<sup>2</sup>, sauf entre 13h et 17h<sup>1</sup>;
- b)* un jour férié,
- c)* les autres jours, sauf entre 7h et 21h, heure locale de la personne contactée<sup>1</sup>.

#### **5. FRAIS DE COMMUNICATION**

Il est interdit à toute [agence de recouvrement] communiquant ou tentant de communiquer avec une personne dans le but d'obtenir, de négocier ou d'exiger le paiement d'avoir recours à un moyen qui fasse assumer les frais de la communication à cette personne.

#### **6. MENACES NON FONDÉES DE POURSUITES**

Il est interdit à toute [agence de recouvrement] de menacer d'intenter des poursuites judiciaires ou d'exprimer l'intention de le faire, directement ou indirectement :

---

<sup>2</sup> Veuillez prendre note que nous avons supprimé la mention d'un autre jour de culte précisé par le débiteur puisque cette question n'avait pas été examinée par les ministres. Elle est donc laissée à la discrétion de chaque autorité compétente.

- a) lorsqu'elle n'a pas été autorisée par écrit par le créancier à entreprendre des poursuites;
- b) lorsque l'action en justice n'est pas légalement fondée.

## **7. RENSEIGNEMENTS FAUX OU TROMPEURS**

Il est interdit à toute [agence de recouvrement] :

- a) de donner, directement ou indirectement, implicitement ou autrement, des renseignements faux ou trompeurs;
- b) d'induire quiconque en erreur quant au but de la communication ou à l'identité de l'[agence de recouvrement] ou du créancier.

## **8. DIVULGATION**

(1) Il est interdit à toute [agence de recouvrement] de se livrer aux agissements suivants :

- a) tenter d'obtenir d'un débiteur le recouvrement d'une dette avant d'avoir indiqué par écrit à celui-ci le nom du créancier, le solde dû ainsi que l'identité de l'auteur de la demande de recouvrement et l'autorité dont il se réclame pour exiger le paiement de la dette ou avant d'avoir raisonnablement tenté de l'en informer en lui envoyant un avis écrit;
- b) communiquer ou tenter de communiquer de quelque façon avec un débiteur relativement au recouvrement d'une dette sans faire état du nom du créancier, du solde dû, du nom officiel de l'[agence de recouvrement] et de l'autorité dont elle se réclame pour exiger le paiement de la dette.
- c) entreprendre ou poursuivre en son nom une action en justice pour le recouvrement de la dette, en qualité de demanderesse, à moins qu'elle ne soit cessionnaire de bonne foi de la dette aux termes d'un contrat à titre onéreux et que le débiteur n'ait été avisé de la cession;
- d) entreprendre une action en justice relativement au recouvrement d'une dette ayant fait l'objet d'une cession ou recommander au créancier d'instituer une action en justice, à moins d'avoir au préalable avisé le débiteur de son intention de poursuivre ou de recommander l'institution d'une action en justice.

(2) Nul contact verbal ne peut être pris avec un débiteur avant l'expiration d'un délai de cinq jours suivant l'avis écrit prévu à l'alinéa (1)a).

(3) Lorsqu'un débiteur contacté par une [agence de recouvrement] informe celle-ci qu'il n'a

pas reçu l'avis écrit prévu à l'alinéa (1)a), l'[agence de recouvrement] doit lui envoyer l'information exigée par cette disposition à l'adresse qu'il fournit.

## **9. RECOUVREMENT D'UN MONTANT SUPÉRIEUR**

Nonobstant toute entente contraire conclue entre débiteur et créancier, les frais engagés par l'agence de recouvrement et les frais engagés par le créancier relativement au recours à une agence de recouvrement sont réputés exclus du montant de la dette et ne peuvent être recouvrés par le créancier ou par l'agence de recouvrement qui le représente.

## **10. NULLITÉ DE LA RENONCIATION**

Est nulle toute renonciation aux droits, aux avantages ou à la protection prévus par la présente loi ou par ses règlements d'application.

## **11. EXISTENCE DE LA DETTE**

Il est interdit à toute [agence de recouvrement] :

- a) de recouvrer ou de tenter de recouvrer une somme d'argent d'une personne qui n'en est pas débitrice;
- b) de continuer à communiquer avec une personne l'ayant informé qu'elle n'est pas débitrice, à moins d'avoir au préalable pris toutes les précautions raisonnables pour s'assurer qu'elle est bien la débitrice.

## **12. MODALITÉS DE COMMUNICATION**

Il est interdit à toute [agence de recouvrement] de continuer à communiquer avec un débiteur :

- a) autrement que par écrit, lorsque le débiteur l'a avisée par écrit de ne communiquer avec lui que par écrit et a fourni à celle-ci l'adresse où elle peut lui écrire;
- b) autrement que par l'intermédiaire du conseiller juridique du débiteur lorsque le débiteur l'a avisée par écrit de ne communiquer qu'avec le conseiller juridique et a fourni à celle-ci l'adresse dudit conseiller;
- c) lorsque le débiteur a avisé le créancier et l'[agence de recouvrement] par courrier recommandé que la dette fait l'objet d'un litige et que le débiteur souhaite que le créancier s'adresse aux tribunaux.

### **13. FAUSSE DÉCLARATION - Documents officiels**

Il est interdit à toute [agence de recouvrement] d'utiliser sans être légalement autorisée à le faire tout écrit ou autre document donnant à penser qu'il provient d'un tribunal canadien ou d'un tribunal étranger.