

# Recouvrement de dettes : information sur vos droits

## Si vous pensez qu'une agence de recouvrement a communiqué avec vous par erreur ou que votre créance est inexacte :

Communiquez avec l'agence de recouvrement pour lui expliquer l'erreur.

- Si l'agence a communiqué avec vous par erreur (vous n'êtes pas la personne qu'elle tentait de joindre), alors elle ne peut pas continuer à vous contacter. Elle doit prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que vous êtes la bonne personne à joindre.
- Si vous êtes bien la personne que l'agence veut joindre, mais que la créance est inexacte et que vous l'avez déjà payée :
  - expliquez l'erreur à l'agence de recouvrement et, s'il y a lieu, au créancier initial. Fournissez des documents à l'appui si ceux-ci sont disponibles;
  - vérifiez votre rapport de solvabilité pour voir si le montant de la créance est exact. Si celui-ci est erroné, écrivez à l'agence de renseignements sur le consommateur pour lui fournir l'information exacte.

## Aucune agence de recouvrement ne doit faire, ni à vous ni à quiconque, ce qui suit :

- Téléphoner les jours fériés, le dimanche (sauf entre 13 h et 17 h) ou n'importe quel autre jour entre 21 h et 7 h, à moins que vous ne le demandiez.
- Utiliser un langage menaçant, injurieux, intimidant ou oppressif.
- Exercer des pressions indues, excessives ou abusives, ou vous harceler.

- Donner à quiconque des renseignements faux ou trompeurs.
- Prendre contact avec vous plus de trois fois par période de sept jours pour le compte du même créancier après vous avoir parlé une première fois, sous réserve de certaines exceptions.
- Communiquer avec vous en recourant à un moyen de communication que vous lui avez demandé de cesser d'utiliser parce qu'il est coûteux pour vous.
- Facturer des frais, autres que ceux liés aux chèques sans provision.

## Une agence de recouvrement peut communiquer avec les personnes suivantes, mais seulement dans certaines situations particulières

### A. Votre employeur

- Une seule fois pour confirmer votre emploi, le titre de votre poste ou votre adresse professionnelle.
- Si votre employeur s'est porté garant de la dette, et que l'agence doit le joindre concernant cette garantie.
- Au sujet d'une ordonnance de la cour ou d'une retenue salariale automatique (cession de salaire).
- Si vous avez donné la permission écrite à l'agence de recouvrement.

1<sup>er</sup> mars 2018

**B. Votre partenaire, un membre de votre famille ou de votre ménage, un ami, un voisin, une connaissance**

- Pour obtenir vos coordonnées si l'agence ne les a pas déjà.
- Si vous avez demandé à l'agence de recouvrement de discuter de la créance avec cette personne.
- Si cette personne s'est portée garante de la dette, et que l'agence doit la joindre concernant cette garantie.

La *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette* de l'Ontario prescrit qu'une agence de recouvrement est tenue d'ajouter la présente déclaration au premier avis écrit de recouvrement de créance qu'elle vous fait parvenir.

**Protection du consommateur de l'Ontario** est un programme de sensibilisation du ministère des Services au public et aux entreprises de l'Ontario et d'autres organismes publics qui protège les droits des consommateurs et la sécurité publique. Protection du consommateur de l'Ontario n'est affilié et ne donne son aval à aucun organisme de conseil en crédit ou de règlement des dettes. Vous pouvez en apprendre davantage sur vos droits en tant que consommateur ou sur le dépôt d'une plainte au ministère à : [Ontario.ca/protectionduconsommateur](https://ontario.ca/protectionduconsommateur).

1<sup>er</sup> mars 2018