

# **Paiement préautorisé ou chèque en blanc?**

Rapport final du projet de recherche  
présenté au Bureau de la consommation  
d'Industrie Canada

par



avril 2005

Rapport de recherche publié par :



1000 rue Amherst, bureau 300  
Montréal (Québec) H2L 3K5

Téléphone : (514) 521-6820  
Sans frais : 1 888 521-6820  
Télécopieur : (514) 521-0736

[union@consommateur.qc.ca](mailto:union@consommateur.qc.ca)  
[www.consommateur.qc.ca/union](http://www.consommateur.qc.ca/union)

#### Membres de l'Union des consommateurs

- ACEF Abitibi-Témiscamingue
- ACEF Estrie
- ACEF de l'Est de Montréal
- ACEF de l'Île-Jésus
- ACEF du Nord de Montréal
- ACEF du Grand-Portage
- ACEF de Lanaudière
- ACEF Montérégie-est
- ACEF Rive-Sud de Québec
- Membres individuels

L'Union des consommateurs est membre de l'Internationale des consommateurs (IC), une fédération regroupant 250 membres en provenance de 115 pays.

#### Rédaction du rapport

- Luc Rochefort  
avec la collaboration des Comités
- Budget, crédit et endettement et
- Produits et services financiers.

#### Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

#### Recherche et rédaction préliminaire

- Anne-Marie Lauzier, stagiaire en consommation

#### Stagiaire en droit

- Lianne Faby

#### Collaboration

- Brigit-Alexandre Bussière
- Thomas Lavier, stagiaire en droit

#### Remerciements

- Aux organismes spécialisés en consultation budgétaire ayant participé aux sondages

ISBN : 2-923405-01-3

Cette recherche a été rendue possible grâce au soutien financier d'Industrie Canada.  
Le genre masculin est utilisé afin de faciliter la lecture.

© Union des consommateurs

## Table des matières

<b>L'UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
<b>Chapitre 1 : LES PAIEMENTS PRÉAUTORISÉS</b>	<b>8</b>
Contexte canadien.....	8
Historique des Débits préautorisés (DPA).....	9
Association canadienne des paiements (ACP).....	9
Règle H1.....	11
Païements automatiques de factures par carte de crédit.....	16
<b>Chapitre 2 : PROBLÈMES DE PROCÉDURES</b>	<b>19</b>
Prélèvement supérieur à l'entente.....	20
Remboursement .....	23
Annulation du dpa.....	24
Autres problèmes.....	25
<b>Chapitre 3 : ENQUÊTE AUPRÈS DES ORGANISMES BUDGÉTAIRES</b>	<b>27</b>
Méthodologie .....	27
Résultats.....	28
Commentaires des répondants .....	31
<b>Chapitre 4 : ENQUÊTES AUPRÈS DES SUCCURSALES, DES SIÈGES SOCIAUX ET DES ÉMETTEURS DE CARTES DE CRÉDIT</b>	<b>33</b>
<b>Section A : Enquête auprès des succursales.....</b>	<b>33</b>
Méthodologie .....	33
Résultats.....	34
Conclusions .....	38
<b>Section B : Enquête auprès des sièges sociaux des institutions financières.....</b>	<b>40</b>
Méthodologie .....	40
Résultats.....	41
Conclusions .....	43
<b>Section C : Enquête auprès des émetteurs de cartes de crédit.....</b>	<b>44</b>
Méthodologie .....	45
Résultats.....	45
Conclusions .....	46
<b>Chapitre 5 : OPÉRATION TÉMOIN</b>	<b>47</b>
Méthodologie .....	47
Résultats.....	48
Conclusion.....	49

<b>Chapitre 6 : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>50</b>
Conclusions .....	50
Recommandations .....	53
Débits préautorisés .....	53
Institution financière .....	53
Règle H1 .....	54
Remboursement.....	55
Frais afférents .....	55
Bénéficiaire .....	56
Mode de paiement .....	57
<b>MÉDIAGRAPHIE</b>	<b>60</b>
<b>ANNEXE I</b>	
Ligne directrice pour la lettre d'engagement du bénéficiaire	<b>63</b>
<b>ANNEXE 2</b>	
Ligne directrice pour l'Accord de DPA du payeur	<b>66</b>
<b>ANNEXE 3</b>	
Formulaire de déclaration pro forma	<b>70</b>
<b>ANNEXE 4</b>	
Réponses de l'ACP	<b>72</b>
<b>ANNEXE 5</b>	
Questionnaire destiné aux organismes spécialisés en consultation budgétaire	<b>74</b>
<b>ANNEXE 6</b>	
Questions destinées aux succursales	<b>76</b>
<b>ANNEXE 7</b>	
Succursales contactées	<b>80</b>
<b>ANNEXE 8</b>	
Réponses des sièges sociaux des institutions financières	<b>82</b>
<b>ANNEXE 9</b>	
Questionnaire carte de crédit	<b>87</b>
<b>ANNEXE 10</b>	
Contrat Union	<b>88</b>

## **L'UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau**

---

L'Union des consommateurs<sup>1</sup> est un organisme sans but lucratif qui regroupe neuf (9) ACEF, le Regroupement des consommateurs d'assurances ainsi que des membres individuels.

La mission de l'Union des consommateurs est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres soit, la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de l'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail sur le terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances, politiques, réglementaires et judiciaires, et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement; l'énergie; les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute; la santé, l'alimentation et les biotechnologies; les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada-anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OIC) organisme reconnu notamment par les Nations-Unies.

- Ses principaux domaines d'expertise sont :
- Agroalimentaire
- Budget, crédit et endettement
- Énergie
- Produits et services financiers
- Politiques sociales et fiscales
- Santé
- Télécommunications, radiodiffusion et inforoute

---

<sup>1</sup> L'Union des consommateurs est issue de la fusion de la Fédération des associations coopératives d'économie familiale (FACEF) et d'Action Réseau Consommateur, regroupements qui existaient respectivement depuis 1970 et 1978.

## Introduction

Le nombre de paiements par débit préautorisé (DPA) effectués dans les comptes des consommateurs a connu depuis plusieurs années une croissance exponentielle. Passant de 76,7 millions à 370,3 millions de transactions par année de 1990 à 2000, le volume annuel des paiements par débit préautorisé s'élevait au Canada à 467,2 millions de transactions en 2003.<sup>2</sup> C'est l'Association canadienne des paiements (ACP)<sup>3</sup> qui établit au Canada les règles et les normes sur l'échange des effets de paiement entre institutions membres. Une de ces règles vise les procédures de compensation et de règlement des débits préautorisés. Cette règle, la règle H1, a été mise en oeuvre en 2002 : elle prévoit aussi bien les formalités qui doivent être remplies par le créancier que les modes de règlement de conflit suite à une contestation par le consommateur du prélèvement effectué.

Malgré l'existence de cette règle, beaucoup de créanciers considèrent encore le débit préautorisé comme un chèque en blanc qui ne requiert, suite à l'autorisation originale du consommateur, aucune formalité additionnelle pour modifier les dates ou même les montants des prélèvements dans le compte personnel du consommateur. Cette tendance est accompagnée par celle, plus inquiétante, de l'augmentation des cas de transactions non conformes, voire de fraude, que les consommateurs ont portés à notre attention. Ce sont les consommateurs qui subissent les inconvénients, parfois considérables, lorsque survient un problème lié à un DPA, et ce, même lorsque le fournisseur admet en être à l'origine. Il revient dans tous les cas aux consommateurs la responsabilité de réclamer le remboursement du montant prélevé sans autorisation, d'y investir le temps et l'énergie nécessaires, et de s'assurer que la surfacturation ne provoque pas d'insuffisances de fonds dans leurs comptes.

Il appert malheureusement que le contenu de la règle H1 est inconnu de la majorité des consommateurs, des commerçants et même, chose étonnante, des succursales des institutions financières. Lorsqu'un consommateur consent à un DPA, aucune indication ne lui est donnée sur la marche à suivre en cas de problèmes ou de contestation. Le système de débits préautorisés semble se fonder sur la bonne foi des entreprises, ce qui, admettons-le, fonctionne dans la grande majorité des transactions. Par contre, les irrégularités dans le cadre de l'utilisation de ce mode de paiement peuvent entraîner des impacts graves sur le budget des consommateurs. Et, bien que le consommateur ait des recours en cas de contestation ou de litige, il est essentiel à l'exercice de ses droits qu'il en soit correctement informé, et que les divers intervenants le soient aussi.

Les consommateurs n'ont généralement pas de problèmes à se faire rembourser les transactions non conformes à l'entente initiale, par laquelle ils accordaient au bénéficiaire, leur créancier, l'autorisation de procéder par voie de DPA. Mais qu'advient-il lorsque le fournisseur et l'institution financière rejettent l'un sur l'autre leurs responsabilités ? Et quelles sont exactement leurs responsabilités respectives ? Comment faire pour assurer une meilleure protection des

<sup>2</sup> Association canadienne des paiements. *Revue annuelle 2003 : Bâtir sur du solide*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs\\_publications/annual\\_review\\_2003\\_fr.pdf](http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs_publications/annual_review_2003_fr.pdf)>. Consulté le 1er février 2005. p. 20.

<sup>3</sup> En moyenne, quelque 18.8 millions d'effets de paiement, représentant près de 142 milliards de dollars d'opérations, ont été compensés et réglés par les systèmes de l'ACP chaque jour ouvrable en 2003. Il peut s'agir de chèques, de virements électroniques, de dépôts directs, de débits préautorisés, de paiements de factures et de débits point de vente. Association Canadienne des paiements. *Association Canadienne de paiement - Accueil*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/home/home\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/home/home_fr.asp)>. Consulté le 1er février 2005.

consommateurs face aux erreurs et aux abus de ceux avec qui ils ont une entente de DPA? C'est ce sur quoi s'est penchée cette recherche.

La méthodologie utilisée pour cette recherche sera plus longuement expliquée au début des différents chapitres. Les débits à partir des comptes personnels des consommateurs seront analysés et un survol des prélèvements automatiques à partir des cartes de crédit<sup>4</sup> sera aussi effectué.

Notons aussi que 5 enquêtes ont été effectuées 1) auprès des organismes spécialisés en consultation budgétaire de 3 provinces canadiennes (chapitre 3), 2) auprès de succursales de 8 institutions financières dans 3 régions canadiennes, 3) auprès des sièges sociaux de ces institutions financières, 4) auprès des 2 principales compagnies émettrices de cartes de crédit, et finalement (chapitre 4) , et 5) des opérations témoin effectuées dans les succursales (chapitre 5). Certaines statistiques découlant de ces 5 enquêtes fournissent un aperçu des informations données par les succursales aux consommateurs aux prises avec des problèmes liés aux débits préautorisés.

Nous proposons d'examiner d'abord, dans un premier chapitre, le contexte canadien et les règles de l'Association Canadienne des Paiements (ACP) encadrant les DPA, ainsi que les procédures entourant les prélèvements automatiques sur les cartes de crédit.

Le deuxième chapitre porte sur l'analyse de quelques problèmes auxquels certains consommateurs doivent faire face suite à un DPA.

Le troisième chapitre porte sur les résultats de notre enquête auprès de 27 organismes spécialisés en consultation budgétaire de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario et du Québec.

Le quatrième chapitre expose les données recueillies lors de 3 enquêtes : 1) auprès de 43 succursales de 8 grandes institutions financières canadiennes dans les Maritimes, en Ontario et au Québec, 2) auprès des sièges sociaux ainsi 3) qu'auprès de Visa et MasterCard.

Le cinquième et dernier chapitre révèle les résultats de 6 opérations témoin dans les succursales.

---

<sup>4</sup> Les paiements par cartes de crédit ne sont pas régis par l'ACP, puisqu'ils ne constituent pas un paiement en soi, mais bien un crédit à la consommation que les consommateurs devront par la suite rembourser. « La grande différence entre une transaction par carte de débit et une transaction par carte de crédit est que la première donne lieu à un débit (retrait) au compte de dépôt de l'acheteur, tandis que la seconde comporte une augmentation du crédit octroyé à l'acheteur en même temps qu'un paiement fait au vendeur par l'institution émettrice de carte de crédit », in Dingle, F. James. *Une évolution planifiée : L'histoire de l'Association canadienne des paiements de 1980 à 2002*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs\\_publications/dingle\\_livre.pdf](http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs_publications/dingle_livre.pdf)>. Consulté le 1er février 2005., p. 37. Note de bas de page. Chapitre 6.

## Chapitre 1 : LES PAIEMENTS PRÉAUTORISÉS

### Contexte canadien

Comme nous le mentionnions plus haut, il y a eu en 2003 plus de 467,2 millions de transactions par voie de Débit préautorisé (DPA) au Canada. Le gouvernement fédéral a mis sur pied en 2001 l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) en vue de renforcer la surveillance du secteur financier dans une optique de protection et d'information des consommateurs. Le mandat de l'Agence<sup>5</sup> est de protéger les consommateurs de services financiers, de les aider à accroître leurs connaissances dans ce domaine et de comptabiliser les plaintes portant sur le secteur financier. Le tableau suivant dénombre, par province, les plaintes comptabilisées par l'Agence relativement aux DPA entre le 24 octobre 2001 et le 31 mars 2004.

**Tableau 1 : Statistiques de l'ACFC des plaintes concernant les DPA**

Province	Année financière			Grand Total
	2001-2002	2002-2003	2003-2004	
Alberta	0	12	14	26
Colombie-Britannique	3	5	10	18
Manitoba	1	2	3	6
Nouveau-Brunswick	0	2	4	6
Nouvelle-Écosse	0	2	2	4
Ontario	6	24	30	60
Île du Prince-Édouard	0	1	1	2
Québec	14	24	38	76
Saskatchewan	0	1	2	3
Inconnue	4	4	0	8
<b>Grand Total</b>	<b>28</b>	<b>77</b>	<b>104</b>	<b>209</b>

Vu le nombre annuel de transactions par DPA, on pourrait être tenté, au vu des 209 plaintes comptabilisées en 3 ans par l'Agence, de croire que les DPA ne suscitent que très peu de problèmes. Il importe toutefois de considérer que pour apparaître dans les statistiques, le problème doit avoir préalablement été rapporté à l'ACFC qui est une agence relativement nouvelle et qui reste méconnue de la majorité des consommateurs. On ne peut tout de même que constater l'augmentation statistiquement importante du nombre des plaintes, d'année en année. Il nous est toutefois impossible à ce stade de déterminer si cette augmentation est le fait d'une plus grande visibilité de l'Agence auprès des consommateurs ou celui d'une augmentation des problèmes vécus par les consommateurs ayant consenti un DPA.

Du 1er avril au 15 décembre 2004, l'Agence avait reçu 81 nouvelles plaintes au sujet des DPA : les plaintes portent principalement sur des débits faits sans autorisation ou sur des débits qui ne respectent pas les termes du contrat initial.<sup>6</sup>

Au Canada, c'est du Québec qu'origine le plus grand nombre de plaintes auprès de l'Agence (76 cas entre 2001 et 2004), suivi de l'Ontario (60 cas pour la même période), puis de l'Alberta (26 cas). Les autres provinces présentent un nombre largement inférieur de cas de plaintes (entre 2

<sup>5</sup> Agence de la consommation en matière financière du Canada. *Au sujet de la ACFC*. En ligne. <<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/default.asp>>. Consulté le 1er février 2005.

<sup>6</sup> Source : Jane Rooney, Agente, Éducation des consommateurs, ACFC, échange courriel du 16 décembre 2004.



et 8 plaintes en 3 ans, sauf pour la Colombie-Britannique, avec 18 plaintes). Il sera intéressant de sonder auprès des organismes oeuvrant en consultation budgétaire la perception sur les problèmes entourant les DPA. Nous nous pencherons au chapitre 3 sur le cas de la Nouvelle-Écosse en provenance de laquelle l'ACFC n'a enregistré que 4 plaintes relativement aux DPA.

L'ACP, de son côté, ne comptabilise pas les plaintes des consommateurs. S'il existe des organismes provinciaux où les consommateurs peuvent porter plainte, les gouvernements provinciaux n'ont toutefois pas vraiment de contrôle sur les banques relativement aux erreurs de facturation lors des prélèvements automatiques. Au Québec, par exemple, l'Office de la protection du consommateur, sans avoir de statistiques précises sur le sujet, confirme que les plaintes portant sur les DPA ont augmenté au cours des dernières années, du fait du nombre et du type grandissants de compagnies qui exigent le paiement par DPA (compagnies d'assurance, de télécommunication et de câblodistribution, etc.). L'Autorité des marchés financiers renvoie pour sa part les consommateurs négocier avec les caisses populaires.

### Historique des Débits préautorisés (DPA)

Les DPA sont apparus il y a une cinquantaine d'années, sous la forme de transactions papier, afin de faciliter et de permettre des paiements à intervalles réguliers. À compter de 1983 et jusqu'à 2002, les membres de l'Association canadienne des paiements (ACP) se basaient pour ce type de transactions sur les règles H4, sur les débits préautorisés, H7, sur les débits par transfert de fonds entre les institutions financières, et H8, sur les débits de transfert de fonds en gestion de trésorerie. La règle H4 et d'autres règles connexes ont été éliminées en avril 2002<sup>7</sup> pour laisser la place à la Règle H1 telle que nous la connaissons en 2005.

Cette règle H1 prévoit notamment les DPA à montant fixe ou variable et à intervalles fixes ou sporadiques, et exige la signature d'un accord écrit entre le fournisseur (aussi appelé le "bénéficiaire") et le consommateur.

Les transactions par DPA les plus courantes sont les versements hypothécaires, les paiements de factures d'abonnements et de services, les dons de bienfaisance, les cotisations aux REER et le paiement des primes d'assurance. Le débit autorisé s'effectue à partir du compte personnel du consommateur.

### Association canadienne des paiements (ACP)

#### Mandat de l'ACP

L'association canadienne des paiements (ACP) est un organisme réglementé d'intérêt public. L'ACP facilite, dans le cadre des DPA, les transactions entre les parties, soit les "membres" de l'Association (institutions financières), les "bénéficiaires" de l'autorisation de procéder par DPA (fournisseurs de services) et les "payeurs" (les consommateurs). L'ACP s'appuie sur des comités consultatifs formés de membres de différents secteurs.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Association canadienne des paiements, « Cure de rajeunissement des Règles sur les débits de l'ACP », dans Forum, volume 17, no. 3, automne 2001, pp. 1 et 3.

<sup>8</sup> « \*Un minimum de 12 membres représentant des usagers de systèmes de paiements, y compris: - au moins deux représentants pour les consommateurs, - au moins un représentant pour le secteur du commerce de détail, - au moins deux représentants pour les gouvernements fédéral et/ou provinciaux et - au moins un représentant pour le secteur de la gestion de trésorerie en général.

\* Un minimum d'un représentant pour les fournisseurs de services. » Pour plus d'informations à ce sujet, voir: ACP. *Composition du CCI*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/about/stakeholder\\_comp\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/about/stakeholder_comp_fr.asp)>. Consulté le 1er février 2005. Et ACP. *Description des comités*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/about/committees\\_description\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/about/committees_description_fr.asp)>. Consulté le 1er février 2005.

En 1980, le gouvernement canadien promulguait la Loi sur L'Association canadienne des paiements qui fixait à cet organisme deux objectifs : « L'Association a pour mission d'établir et de mettre en oeuvre un système national de compensation et de règlement et de planifier le développement du système national de paiement ». <sup>9</sup> Les règles proposées par l'ACP devaient être approuvées par décret par le Cabinet Fédéral. Les premières règles régissant les DPA (H4, H7 et H8) ont été adoptées en 1983 et ont été modifiées à plusieurs reprises (1989, 1992, 1996, 1998, 1999 et 2000). <sup>10</sup>

La Loi sur l'ACP a été modifiée en 2001 et le mandat de l'organisme a été élargi :

« L'Association a pour mission : a) d'établir et de mettre en oeuvre des systèmes nationaux de compensation et de règlement, ainsi que d'autres arrangements pour effectuer ou échanger des paiements ; b) de favoriser l'interaction de systèmes et arrangements relatifs à l'échange, la compensation et le règlement de paiements ; c) de favoriser le développement de nouvelles technologies et méthodes de paiement. [...] Dans la réalisation de sa mission, l'Association favorise l'efficacité, la sécurité et le bien-fondé des systèmes de compensation et de règlement et tient compte des intérêts des usagers. » <sup>11</sup>

De même, « de nouveaux pouvoirs ont été confiés au ministre des Finances qui est maintenant habilité à rejeter, en tout ou en partie, toute nouvelle règle ou toute règle modifiée de l'Association dans les 30 jours suivant son dépôt. De plus, le ministre peut, après consultation du Conseil et de toute partie intéressée, demander par écrit à l'Association d'adopter, de modifier ou d'annuler un règlement, une règle ou une norme. » <sup>12</sup> La nouvelle règle (ou la modification à une règle) entre donc maintenant automatiquement en vigueur 30 jours après son dépôt au ministre, à moins que ce dernier n'en décide autrement. C'est ainsi que la nouvelle règle H1 est entrée en application au printemps 2002.

Malgré son rôle d'organisme de réglementation, l'ACP ne prévoit pas de sanction pour les membres qui contreviennent à ses règles <sup>13</sup>. Un membre peut toutefois être exclu de l'ACP suite à un vote du conseil d'administration de l'ACP. La règle H1 contient des clauses de responsabilité en matière de DPA et des procédures de contestation et de remboursement pour le consommateur, mais elle ne contient aucune clause qui viserait à pénaliser un membre ou bénéficiaire dont le comportement aurait été négligent, abusif ou frauduleux.

<sup>9</sup> Dingle, F. James. *Une évolution planifiée : L'histoire de l'Association canadienne des paiements de 1980 à 2002*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs\\_publications/dingle\\_livre.pdf](http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs_publications/dingle_livre.pdf)>. Consulté le 1er février 2005. p. 10.

<sup>10</sup> Association canadienne des paiements, Règle H4 : Débits préautorisés, 2000.

<sup>11</sup> Dingle, F. James. *Une évolution planifiée : L'histoire de l'Association canadienne des paiements de 1980 à 2002*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs\\_publications/dingle\\_livre.pdf](http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs_publications/dingle_livre.pdf)>. Consulté le 1er février 2005. p. 59.

<sup>12</sup> Dingle, F. James. *Une évolution planifiée : L'histoire de l'Association canadienne des paiements de 1980 à 2002*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs\\_publications/dingle\\_livre.pdf](http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs_publications/dingle_livre.pdf)>. Consulté le 1er février 2005. p. 60.

<sup>13</sup> L'article 18 (1) de la Loi sur l'ACP prévoit que le Conseil d'administration pourrait mettre en place des règlements administratifs portant sur : « g) les amendes exigibles des membres en cas de manquement aux règlements administratifs et aux règles et la marche à suivre à l'égard de l'imposition de ces amendes ». Dans Ministère de la Justice. *Loi canadienne sur les paiements : CHAPITRE C-21 (L.R. 1985, ch. C-21)*. En ligne. <<http://lois.justice.gc.ca/fr/C-21/77766.html>>. Consulté le 15 mars 2005.

## Règle H1

La Règle H1 prévoit que :

« L'émetteur de factures doit remettre au payeur un avis de l'horaire de retrait et du montant à porter au débit de son compte :

Si le PDA suit un horaire fixe mais le montant varie (par exemple, le solde mensuel de compte de carte de crédit), l'émetteur de factures doit vous remettre un avis du montant à porter au débit de votre compte au moins 10 jours civils avant le retrait des fonds, à moins que vous n'ayez accepté de renoncer au préavis ou de l'abrèger, ou encore que vous ne demandiez précisément à l'émetteur de factures de faire le changement.

Si les DPA ne sont pas effectués selon un horaire régulier, vous devez autoriser chacun des retraits de votre compte. Une fois l'accord sous-jacent signé, une autorisation supplémentaire peut être accordée en utilisant, par exemple, un mot de passe ou un code secret. »<sup>14</sup>

En principe, le paiement par DPA n'est donc possible qu'en vertu d'un accord spécifique entre le consommateur et le bénéficiaire, conformément à la règle H1. En d'autres mots, l'institution financière du consommateur ne doit autoriser un débit dans le compte du consommateur que s'il fait l'objet d'un accord conforme aux exigences de la règle H1 (qui prévoit une autorisation écrite, signée par le payeur) et que le débit demandé par le bénéficiaire de l'autorisation est conforme à l'autorisation donnée.

« La formule d'autorisation devrait préciser le montant, la fréquence et le compte d'où les fonds seront retirés. Elle devrait aussi préciser la procédure d'annulation du DPA et le procédé à suivre en cas de retrait irrégulier ». <sup>15</sup> La Règle H1 exige la signature du payeur, qui doit être préalable, pour entamer le processus de prélèvement automatique. Le bénéficiaire communique à son institution financière les instructions de prélèvement conformes à l'autorisation et c'est cette institution qui effectue les prélèvements à l'institution du payeur.

L'Annexe 2 de la règle H1 prévoit que l'institution financière du payeur n'est pas responsable de la validation des conditions de l'accord.

« Validation par le membre traitant

13. Le membre traitant ne doit pas être responsable de la validation des conditions de l'Accord de DPA du payeur relativement à un DPA, p. ex. :

« Je (nous) reconnais (reconnaissons) que (membre traitant) n'est pas tenu de vérifier que le DPA a été émis conformément aux détails de l'Accord de DPA du payeur, notamment, mais sans limitation, en ce qui a trait au montant. Je (nous) reconnais (reconnaissons) que (membre traitant) n'est pas tenu de vérifier que l'objet du paiement pour lequel le DPA a été émis a été atteint par (nom du bénéficiaire) comme condition de l'acceptation du DPA que (nom du bénéficiaire) a émis ou fait émettre sur le compte de (nom du payeur). » <sup>16</sup>

<sup>14</sup> Association canadienne des paiements, *Débts préautorisés : FAQ générales au sujet des débits préautorisés : L'accord de DPA doit-il porter la signature du payeur ?*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/faqs/debits\\_fr.asp#5](http://www.cdnpay.ca/faqs/debits_fr.asp#5)>. Consulté le 1er février 2005.

<sup>15</sup> Association canadienne des paiements. *Débts préautorisés : FAQ générales au sujet des débits préautorisés : Comment fonctionnent les débits préautorisés (DPA)?*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/faqs/debits\\_fr.asp#4](http://www.cdnpay.ca/faqs/debits_fr.asp#4)>. Consulté le 1er février 2005.

<sup>16</sup> Association canadienne des paiements. *Débts préautorisés (DPA) : Annexe 2 : Ligne directrice pour l'Accord de DPA du payeur*. n ligne. [http://www.cdnpay.ca/rules/acss\\_rules\\_h1\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/rules/acss_rules_h1_fr.asp). Consulté le 1er février 2005.

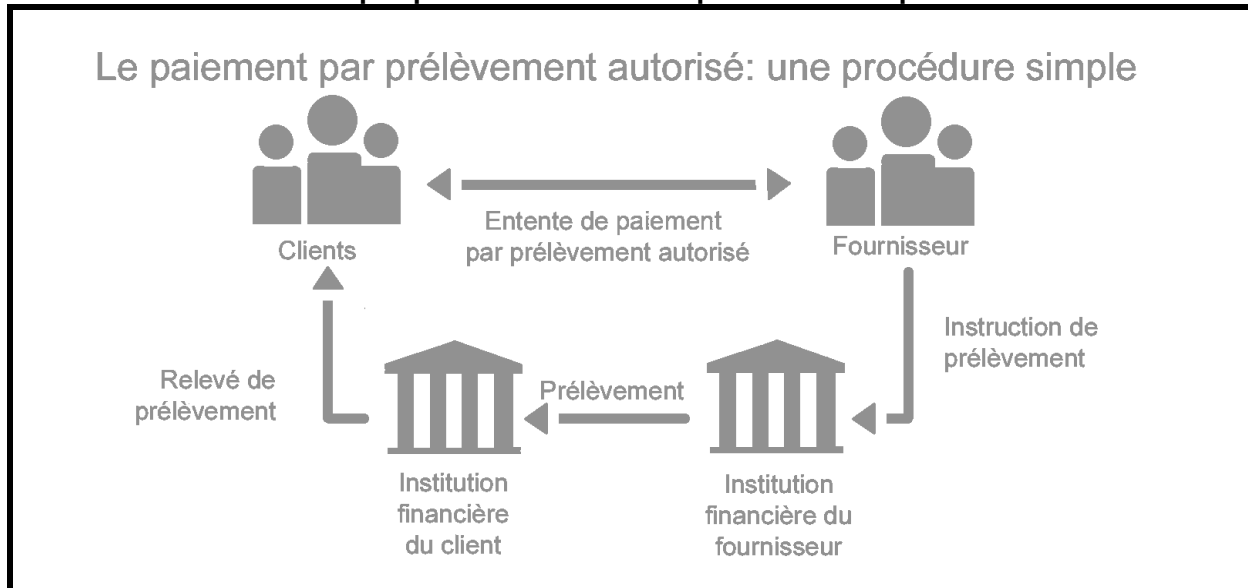
Ainsi, c'est le bénéficiaire qui s'engage avec sa propre institution financière à respecter la règle H1. De plus, le paiement par DPA n'a aucune incidence sur le contrat de service existant entre le bénéficiaire et son client.

«Contrat pour biens ou services

14. L'Accord de DPA du payeur ne doit s'appliquer qu'au mode de paiement et n'a aucune incidence sur le contrat pour biens ou services échangés entre le payeur et le bénéficiaire, p. ex. :

«La révocation de la présente autorisation ne met pas fin à un contrat pour biens ou services qui existe entre (nom du payeur) et (nom du bénéficiaire). L'Accord de DPA du payeur ne s'applique qu'au mode de paiement et n'a par ailleurs aucune incidence sur le contrat pour les biens ou les services échangés.»<sup>17</sup>

**Graphique 1 : Le DPA : une procédure simple<sup>18</sup>**



La règle H1 régit toutes les procédures de règlement et de compensation des débits préautorisés : la lettre d'engagement du bénéficiaire, l'autorisation et l'accord du payeur, le traitement, les DPA refusés ainsi que le remboursement et les recours du payeur.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> Association canadienne des paiements. *Débits préautorisés (DPA) : Annexe 2 : Ligne directrice pour l'Accord de DPA du payeur*. n ligne. [http://www.cdnpay.ca/rules/acss\\_rules\\_h1\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/rules/acss_rules_h1_fr.asp). Consulté le 1er février 2005.

<sup>18</sup> Graphique tiré de Fortune 1000 - Acomba. *Le paiement par prélèvement autorisé : une solution avantageuse à la portée de toutes les entreprises*, En ligne. <[http://www.acomba.com/leppa/Guide\\_PPA\\_FR.pdf](http://www.acomba.com/leppa/Guide_PPA_FR.pdf)>. Consulté le 1er février 2005. p. 1.

<sup>19</sup> Les informations de cette section sont tirées directement de la Règle H1 : voir Association canadienne des paiements. *Règle H1 : Débits préautorisés (DPA)*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs\\_rules/rule\\_h1\\_fr.pdf](http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs_rules/rule_h1_fr.pdf)>. Consulté le 1er février 2005.

### Synthèse des procédures de la règle H1

- 1 - Lettre d'engagement du bénéficiaire avec son institution financière, incluant l'obligation d'obtenir la signature du client par le biais d'un contrat écrit ;
- 2 - L'institution financière du bénéficiaire examine le contrat type de DPA avant son utilisation<sup>20</sup> ;
- 3 - Signature du contrat entre le bénéficiaire et son client stipulant le montant, la date ainsi que les procédures de remboursement et d'annulation du DPA. Le bénéficiaire doit archiver l'entente au moins 12 mois ;
- 5 - le prélèvement s'effectue ;
- 6 - remboursement et recours : tel que stipulé dans l'entente, le consommateur n'a pas d'obligation de contacter le bénéficiaire, il peut réclamer directement à sa succursale ;

Quoique la réception par l'institution financière de l'autorisation signée par le payeur, qui constitue en quelque sorte un ordre de paiement de la part du consommateur à l'institution qui a pour mandat de gérer ses fonds, soit obligatoire dans les autres types de transaction, ce n'est pas le cas dans les DPA. Le nombre de DPA et sa marge d'erreur relativement faible a fait en sorte que les institutions financières ne reçoivent ni ne réclament aucune preuve de l'autorisation avant d'effectuer le prélèvement commandé par l'institution financière d'un présumé bénéficiaire.

« Chaque membre est responsable de chaque DPA, et de chaque effet présenté comme DPA, qu'il introduit dans le système de compensation et indemnise l'Association et ses membres des pertes, coûts ou dommages directs subis par eux en conséquence d'un DPA, ou d'un effet présenté comme DPA, qu'il a introduit dans le système de compensation, sauf si ces pertes, coûts ou dommages sont la conséquence d'une erreur du membre traitant. »<sup>21</sup>

### Lettre d'engagement du bénéficiaire<sup>22</sup>

Toute entreprise voulant utiliser les DPA doit d'abord s'engager par écrit auprès de son institution financière à respecter les procédures et les dispositions applicables à ce type de paiement, soit celles que nous retrouvons sous la Règle H1. Cette lettre engage le bénéficiaire non seulement à suivre les procédures d'accord, d'autorisation et d'information du payeur (notamment les avis préalables obligatoires pour prélèvements d'un montant variable ou à date variable), mais l'engage aussi à respecter les procédures de remboursement du consommateur avec son institution financière. Cette lettre dégage les institutions du contrat liant le bénéficiaire et son client : i.e. que le bénéficiaire est responsable du montant retiré, de la date du prélèvement, autrement dit du respect de tout ce que couvre la règle H1. Le bénéficiaire s'engage avec l'institution à respecter toutes les dispositions de remboursements prévues, à présenter sur demande la preuve de l'autorisation du client (le bénéficiaire doit conserver la preuve d'autorisation et l'accord pour une période de 12 mois), et à rembourser l'institution en cas de vice de procédure.

<sup>20</sup> Association canadienne des paiements. *Règle H1 : Débits préautorisés (DPA)*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs\\_rules/rule\\_h1\\_fr.pdf](http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs_rules/rule_h1_fr.pdf)>. Consulté le 1er février 2005. art 10A. p. 4.

<sup>21</sup> Association canadienne des paiements. *Règle H1 : Débits préautorisés (DPA)*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs\\_rules/rule\\_h1\\_fr.pdf](http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs_rules/rule_h1_fr.pdf)>. Consulté le 1er février 2005. art. 6. p. 3.

<sup>22</sup> Voir Annexe 1 : ligne directrice pour la lettre d'engagement du bénéficiaire tiré de l'Annexe 1 de la règle H1. Association canadienne des paiements. *Règle H1 : Débits préautorisés (DPA)*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs\\_rules/rule\\_h1\\_fr.pdf](http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs_rules/rule_h1_fr.pdf)>. Consulté le 1er février 2005. Annexe 1.

### Autorisation et l'accord du payeur<sup>23</sup>

L'autorisation de DPA doit être conforme à l'Annexe II de la Règle H1 (voir Annexe 2 : Ligne directrice pour l'Accord de DPA du payeur). À l'autorisation doivent apparaître les informations relatives à l'institution financière du consommateur, son numéro de compte à cette institution, ainsi que le montant et la fréquence du DPA, qui peut être défini comme fixe ou variable. Enfin, l'accord doit aussi contenir les informations nécessaires relativement à la procédure d'annulation du DPA et aux procédures à entreprendre en cas de retraits non conformes.

Voici en résumé les différentes options de DPA et les règles qui y sont applicables:

- **Montant fixe à intervalles fixes** : un avis de 10 jours doit être donné au payeur avant le premier prélèvement. Par la suite, les paiements et les dates étant fixes, aucun avis n'est émis à moins d'une modification, dont l'avis doit avoir été donné au payeur dix jours ouvrables avant le prochain prélèvement;
- **Montant variable à intervalles fixes** : un avis écrit doit être envoyé au payeur indiquant le montant à prélever dix jours ouvrables avant la date convenue pour le DPA;
- **Fréquences sporadiques** : tout paiement qui n'est pas à intervalle fixe nécessite une autorisation préalable par le payeur avant chaque débit;
- **Préavis** : si l'accord prévoit la possibilité d'un montant variable à intervalles fixes, une intervention directe du payeur auprès du bénéficiaire peut suffire à effectuer un changement du montant (par exemple, par téléphone). L'avis de la date du prélèvement doit être donné au consommateur 10 jours ouvrables avant le prélèvement;
- **Modifications des exigences de préavis** : Le payeur et le bénéficiaire peuvent s'entendre pour modifier ou renoncer à l'exigence du préavis;

### DPA refusé

Un DPA qui aurait été refusé par l'institution financière du payeur à la date prévue pour le débit ne peut être présenté à nouveau pour débit qu'une seule fois à l'intérieur d'une même période de 30 jours.

### Remboursement et recours

En cas de contestation, le payeur peut demander à son institution financière, dans les 90 jours civils de la date où le prélèvement a été effectué, de renverser l'opération et de remettre les fonds dans son compte. L'institution du payeur lui fait alors compléter une déclaration rédigée selon le modèle prévu à l'Annexe III de la règle H1 (voir Annexe 3 : Formulaire de remboursement pro forma pour les DPA). Le remboursement ne sera toutefois effectué par l'institution financière du payeur que si l'entente n'a pas été respectée, soit :

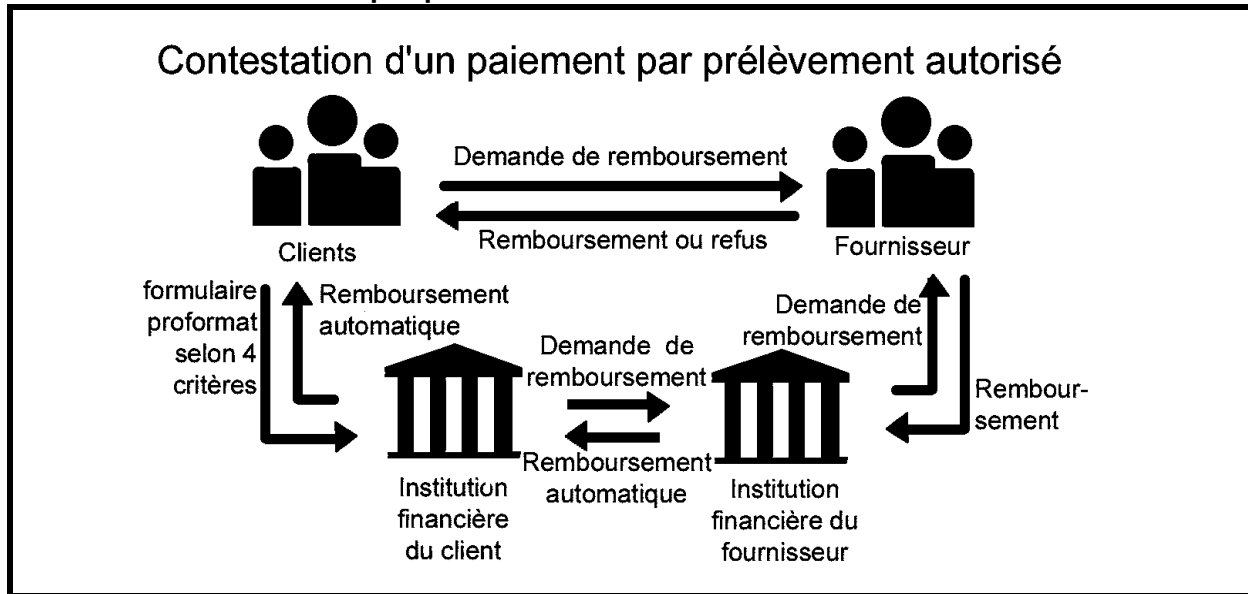
1. Le DPA n'est pas conforme aux modalités de l'accord (montant perçu, date du débit);
2. L'accord a été révoqué;
3. L'avis préalable de 10 jours n'a pas été reçu ;
4. Il n'y a aucune autorisation de procéder au DPA.

La procédure convenue est simple : elle emprunte le chemin inverse de celui que nous avons vu au graphique 1 : l'institution du client le rembourse, elle demande un remboursement à l'institution du bénéficiaire qui se fait rembourser par ce dernier (voir graphique 2).

<sup>23</sup> Association canadienne des paiements. *Débts préautorisés (DPA) : Annexe 2 : Ligne directrice pour l'Accord de DPA du payeur*. n ligne. [http://www.cdnpay.ca/rules/acss\\_rules\\_h1\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/rules/acss_rules_h1_fr.asp). Consulté le 1er février 2005.



Graphique 2 : Procédures de remboursement



Le système de compensation, dans toute sa simplicité, ne prend toutefois pas en compte les frais supplémentaires qu'aurait pu entraîner un DPA non conforme (frais de transaction, nsf, etc.). Si certaines institutions rembourseront de bonne grâce le payeur, le remboursement des frais n'est pas prévu dans les règles de l'ACP. Le consommateur pourra devoir contester auprès de son institution financière pour se faire rembourser les autres frais, voire entreprendre contre son institution ou contre l'entreprise des procédures judiciaires sur les bases du droit commun.<sup>24</sup>

Il est entendu que, pour que soient respectés les droits du consommateur, les procédures de contestation doivent être bien connues et appliquées par les services à la clientèle des institutions financières et par les entreprises. Le payeur qui entreprend de suivre les procédures recommandées, c'est-à-dire demander d'abord le remboursement à l'entreprise, risque fort d'être mal informé sur ses droits si les informations sur les procédures de contestation n'ont pas été communiquées dès la signature de l'entente de DPA. Soulignons au passage que ces procédures recommandées ne découlent d'aucune obligation qui apparaîtrait à la Règle H1. En vertu de cette règle, le payeur n'a aucune obligation de contacter l'entreprise; il peut adresser la demande de remboursement directement à son institution financière.

<sup>24</sup> Pourtant, les institutions membres de l'ACP ont des compensations d'intérêt entre elles en cas d'erreur. ACP. Règle J10 : Demandes/compensation d'intérêts entre membres dans le cadre d'opérations nationales. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/acss\\_rules\\_fr.asp#H](http://www.cdnpay.ca/rules/acss_rules_fr.asp#H)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

## Paielements automatiques de factures par carte de crédit<sup>25</sup>

Les paiements par cartes de crédit ne sont pas régis par l'ACP, puisqu'ils ne constituent pas un paiement en soi, mais bien un crédit à la consommation (un prêt) que les consommateurs devront par la suite rembourser, contrairement au DPA qui débite directement le compte personnel du consommateur. Les paiements automatiques de factures par carte de crédit ne sont pas réglementés, ce qui entraîne des procédures pouvant être particulières à chaque entreprise émettrice et ce même sous une même bannière.

Les paiements automatiques par cartes de crédit n'exigent pas du bénéficiaire du service qu'il dépose un contrat signé entre lui et le client. Quoique l'autorisation de procéder par DPA nécessite évidemment une entente préalable, qu'elle soit verbale ou écrite, l'obtention par le bénéficiaire du numéro de carte de crédit laisserait, pour certains, présumer de l'autorisation du client.

Le programme consisterait, selon MasterCard, en « une entente selon laquelle vous préautorisez un commerçant à débiter automatiquement votre compte [MasterCard] sur une base régulière. Les paiements peuvent être effectués sur une base mensuelle, hebdomadaire, trimestrielle, etc. selon l'entente que vous avez conclue avec le commerçant. Le montant à débiter automatiquement peut être fixe ou variable, comme dans le cas d'un compte de téléphone, et est établi selon les dispositions de l'entente. Vous pouvez mettre fin aux paiements automatiques en tout temps ou utiliser ce mode de paiement aussi longtemps que vous le jugerez bon. »<sup>26</sup> Quoique ces informations laissent entendre qu'il serait facile de mettre fin aux prélèvements automatiques, il n'existe aucune procédure de contestation clairement définie ni chez MasterCard ni chez VISA, et il peut être assez complexe d'empêcher que s'effectuent des prélèvements une fois que l'autorisation a été donnée.

Pourtant, Solutions Moneris, « la plus importante entreprise de traitement d'opérations par carte de débit et de crédit au Canada »<sup>27</sup>, a émis une mise en garde à sa clientèle concernant les transactions à distance avec cartes de crédit. La compagnie soutient que :

«Une transaction à distance est une vente réglée sans présentation de la carte de crédit, notamment dans le cas de commandes passées par la poste, par téléphone, par courrier électronique et par Internet.

Pour que vous puissiez accepter des transactions à distance, votre compte de commerçant Moneris doit comporter une autorisation à ce sujet;

Vous êtes tenu financièrement responsable de toute contestation du titulaire et de tout débit compensatoire pour un délai allant jusqu'à 240 jours à compter de la date de la transaction;

<sup>25</sup> Les informations de cette section proviennent des sites Internet de MasterCard. *Paielement automatique de factures : Répertoire de services*. En ligne. <[http://www.mastercard.com/canada\\_fr/cardholderservices/autobillpay/directory.html](http://www.mastercard.com/canada_fr/cardholderservices/autobillpay/directory.html)>. Consulté le 1er février 2005.

<sup>26</sup> *Paielement automatique de factures : Répertoire de services*. En ligne. <[http://www.mastercard.com/canada\\_fr/cardholderservices/autobillpay/directory.html](http://www.mastercard.com/canada_fr/cardholderservices/autobillpay/directory.html)>. Consulté le 1er février 2005.

<sup>27</sup> Solutions Moneris. *Accueil*. En ligne. <<http://www.moneris.com/fr/index.php>>. Consulté le 1<sup>er</sup> mars 2005. « Solutions Moneris a été constituée en tant que coentreprise de RBC Banque Royale et de BMO Banque de Montréal (à laquelle appartient la Harris Bank) en décembre 2000. » dans Solutions Moneris. *À propos de nous*. En ligne. <<http://www.moneris.com/fr/index.php?context=/aboutus>>. Consulté le 1<sup>er</sup> mars 2005.



L'obtention du numéro d'autorisation signifie seulement que le montant de crédit disponible est suffisant au moment de la transaction. Le numéro d'autorisation ne prouve pas que le titulaire a autorisé la transaction ni n'empêche un débit;

Un nombre excessif de fraudes ou de débits compensatoires peut entraîner la fermeture de votre compte de commerçant. »<sup>28</sup>

Comme l'indique Solution Moneris, la signature de la facturette demeure la seule preuve légale de l'autorisation de la transaction par le consommateur. Le consommateur a 240 jours pour contester une transaction sur sa carte de crédit. Ces procédures sont-elles applicables aux prélèvements préautorisés ? Si c'est le cas, la signature du consommateur serait obligatoire pour prouver légalement l'autorisation des transactions effectuées à son compte.

Notons ici que l'Association canadienne des paiements<sup>29</sup> a mis en œuvre une nouvelle règle (E2 : Échange d'effets de paiements en ligne aux fins de la compensation et du règlement) permettant aux consommateurs le paiement de leurs achats sur Internet directement à partir de leur compte personnel. Cette règle consiste à encadrer l'autorisation et l'authentification lors des paiements directs en ligne. Elle prévoit des procédures de protection des consommateurs en cas d'opérations frauduleuses sur leur compte personnel.<sup>30</sup> Il sera intéressant de porter une attention particulière à sa mise en application pour évaluer l'efficacité de cette protection.

### Renseignements demandés

Comme l'indique le site de MasterCard, les renseignements demandés peuvent varier d'une compagnie à une autre. Généralement, « le commerçant aura besoin du numéro de compte figurant au recto de votre carte [MasterCard]. Il vous demandera également la date d'expiration de votre carte, le montant qu'il est autorisé à débiter automatiquement et la date à laquelle vous souhaitez que votre compte soit débité mensuellement. Remarque : les commerçants ne vous permettront peut-être pas tous de choisir la même date, mais la majorité d'entre eux vous offriront cette option. Certains commerçants vous demanderont peut-être des renseignements additionnels tels que votre signature. »<sup>31</sup> Ainsi, selon Mastercard, la signature ne serait pas obligatoire dans ce type de paiement, une entente verbale suffisant à sa mise en application.

De son côté, Visa indique qu' « habituellement, les marchands exigent votre numéro de carte VISA, la date d'expiration, le montant en dollars que vous les autorisez à porter à votre carte VISA et votre signature ». Il ne semble pas y avoir d'obligation pour le bénéficiaire d'obtenir la signature du client, quoique Visa la présente comme faisant partie de la procédure habituelle. Par contre, Visa signale aux commerçants, dans les pratiques exemplaires visant à éviter les rétro-facturations sur les prélèvements automatiques, « Conservez dans vos dossiers les ententes signées avec vos clients ». Il semblerait donc qu'en cas de conflit entre le client et le bénéficiaire, la signature de la facturette ou d'un contrat soit obligatoire chez Visa et non chez Mastercard. Nous avons tenté de contacter à maintes reprises les émetteurs de carte de crédit à ce sujet, malheureusement aucun d'entre eux n'a été en mesure de nous informer sur les obligations pour les commerçants d'obtenir la signature de la facturette.

<sup>28</sup> Solutions Moneris. *Service et soutien en ligne. Alertes à la fraude : Transactions à distance*, 22 mars 2004. En ligne. <<http://www.moneris.com/fr/index.php?context=/onlineservice/fraudalerts/alerts&id=44>>. Consulté le 1<sup>er</sup> mars 2005.

<sup>29</sup> Association canadienne des paiements. *Nouvelle règle de l'ACP pour les paiements en ligne*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/news/E2\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/news/E2_fr.asp)>. Consulté le 15 mars 2005.

<sup>30</sup> À ce sujet, voir : ACP. *Règle E2 : Échange d'effets de paiement en ligne électronique aux fins de la compensation et du règlement*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/acss\\_rules\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/rules/acss_rules_fr.asp)>. Consulté le 15 mars 2005.

<sup>31</sup> MasterCard. *Paie ment automatique de factures : Foire aux questions*. En ligne. <<http://www.mastercard.com/canada/fr/cardholderservices/autobillpay/faqs.html>>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Comme dans le cas des DPA, les paiements automatiques par carte de crédit nécessitent une attention particulière de la part du consommateur, qui doit étudier attentivement ses relevés d'opérations. Le consommateur pourra ainsi vérifier les montants prélevés, aussi bien sur le relevé de sa carte de crédit et que sur le relevé de compte de l'entreprise qui fournit le service. Ce dernier type de relevé n'est par contre pas toujours expédié au consommateur, que ce soit par la poste, par courriel ou par relevé disponible par Internet. Il se peut aussi que des paiements fixes n'entraînent aucune facturation (par exemple : un abonnement à un journal à montant mensuel fixe).

MasterCard vante sa politique de responsabilité zéro<sup>32</sup>, en vertu de laquelle le détenteur n'encourt aucune responsabilité pour un achat non autorisé à l'aide du numéro de sa carte, pour autant qu'il respecte les conditions décrétées par la compagnie, soit : le compte du client doit être en règle, il doit avoir exercé une vigilance raisonnable pour protéger sa carte et le client ne doit pas avoir signalé 2 activités non autorisées ou plus au cours des 12 derniers mois. Les politiques de Visa sont sensiblement les mêmes.

Il est difficile de déterminer s'il existe des procédures claires de remboursement en cas de prélèvements non conformes à l'entente pour les cartes de crédit. Il n'existe aucune mention sur l'existence d'un écrit obligatoire entre les parties. En cas de prélèvement non autorisé, Mastercard et Visa recommandent de contacter le bénéficiaire pour contester le paiement. Le consommateur risque donc de se retrouver en cas de litige dans des situations de perpétuelles négociations, sans procédures propres à sa protection.

Après ce survol des règles relatives aux débits préautorisés qui, en principe, semblent assez simples et susceptibles d'écarter les litiges dans lesquels le consommateur risquerait d'être pris en otage, coincé entre les commerçants et les institutions financières, nous nous pencherons sur les problèmes que soulèvent tout de même pour le consommateur ces types de paiement et sur les solutions proposées par la règle H1 de l'ACP ainsi que par MasterCard et Visa.

---

<sup>32</sup> Mastercard. « Éducation aux consommateurs : Responsabilité zéro ». En ligne. <[http://www.mastercard.com/canada\\_fr/education/zero/](http://www.mastercard.com/canada_fr/education/zero/)>. Consulté le 1er février 2005.

## Chapitre 2 : PROBLÈMES DE PROCÉDURES

Les problèmes rencontrés par plusieurs consommateurs permettent de constater plusieurs lacunes dans la mise en œuvre de la règle de l'ACP à l'égard des DPA. Ce chapitre élabore sur les problèmes les plus fréquents que rencontrent les consommateurs. Nous étudierons, s'il y a lieu, la transposition de ces problèmes aux prélèvements automatiques sur les cartes de crédit. Mais avant d'aborder les problèmes liés au prélèvement automatique non conforme à l'entente, voici les procédures de mises en place et de contestation des DPA prévues par la règle H1 de l'ACP.

### **Procédures de mise en place des DPA :**

Toutes les procédures de mises en place des DPA nécessitent un contrat avec une signature ou autre authentification d'un payeur (signature électronique). Doivent y apparaître :

- les coordonnées du payeur, de son institution financière, son numéro de compte personnel et le chiffre vérificateur situé sur le spécimen de chèque confirmant sa validité ;
- les procédures de remboursement ;
- une explication des procédures d'annulation;
- le montant et la date des DPA doivent être clairement indiqués sur le contrat.

Si les montants et/ou les dates sont variables :

- Le commerçant doit faire parvenir au payeur un avis écrit au moins 10 jours civils avant la date de prélèvement, indiquant le montant à débiter, à moins de renonciation explicite par le payeur.

Une copie du contrat doit être remise au consommateur.

### **Procédures de contestation :**

Le payeur a 90 jours pour contester un prélèvement qui répondrait à l'un de 4 critères suivants:

1. Le DPA n'est pas conforme aux modalités de l'accord : montant perçu, date du débit;
2. L'accord a été révoqué;
3. L'avis préalable de 10 jours n'a pas été reçu ;
4. Il n'y a aucune autorisation de procéder au DPA.

Le payeur contacte son institution financière qui l'invitera à passer en succursale pour remplir gratuitement le formulaire pro forma de remboursement et lui remettre le montant du prélèvement. Toute demande de remboursement des intérêts et/ou de frais de transaction s'effectue hors de la règle H1,

Regardons de plus près les types de problèmes les plus fréquemment rencontrés par les consommateurs lors des DPA.

## Prélèvement supérieur à l'entente

### Que faire si le bénéficiaire prélève une somme supérieure à celle qui était prévue à l'entente ?

À la date prévue pour le prélèvement, l'institution financière tire sur le compte du consommateur un montant plus élevé que celui pour lequel l'autorisation avait été donnée.

Selon les institutions financières, le consommateur doit contacter l'entreprise qui a effectué des prélèvements de manière non conforme à l'entente avant de communiquer avec son institution financière. Si le conflit persiste, il peut alors faire une demande de remboursement du montant en litige auprès de son institution financière. Notons que le consommateur n'a aucune obligation, en vertu de la règle H1, de faire une demande préalablement auprès du bénéficiaire avant de faire sa demande auprès de son institution financière.

La demande de remboursement auprès de l'institution financière doit être faite par écrit (demande pro forma), suivant la forme prévue à l'Annexe III de la règle H1 (voir Annexe 3). L'institution financière accordera automatiquement le remboursement si l'entente de DPA n'a pas été respectée. Compte tenu que les institutions financières n'examinent que les spécimens du contrat et non l'autorisation en bonne et due forme du consommateur, et que le bénéficiaire doit conserver cette autorisation signée dans ses archives, l'institution financière remboursera automatiquement le consommateur quoique selon les procédures de la règle H1, l'institution financière doit demander une copie de l'entente avant de rembourser le consommateur. Toute contestation entre le bénéficiaire et son client se règlera en dehors de la présente règle.<sup>33</sup>

Cette procédure de remboursement est gratuite. Le remboursement des autres frais qu'aurait pu entraîner le prélèvement non conforme dépend par contre des politiques internes des institutions financières et de leurs succursales et est laissé à leur discrétion, la règle H1 ne prévoyant rien à cet effet.

### Cartes de crédit

Lorsque le consommateur constate une erreur de facturation sur son relevé de carte de crédit, il doit contacter non pas l'institution émettrice, mais le commerçant ayant effectué l'erreur, afin de tenter de résoudre le problème. En cas de non résolution de conflit, il n'existe pas de règles préétablies à l'image de celles de l'ACP. Les procédures étant établies pour son propre compte par chaque émetteur de carte de crédit, elles peuvent donc varier selon les institutions financières. Il existe toutefois un programme de protection limitée, Responsabilité Zéro, qui permet au consommateur de contester 2 prélèvements non autorisés au cours de la même année. En cas d'erreurs de prélèvements récurrents, le consommateur doit contacter l'institution émettrice de la carte de crédit pour prendre connaissance des procédures propres à chaque institution. Selon MasterCard, « il vous sera plus simple de contester des frais inexacts et de vous protéger en vertu de la loi fédérale applicable ».<sup>34</sup> Nous avons contacté Mastercard et Visa à ce sujet. Ils n'ont pu préciser quelle était la loi fédérale applicable. Comme il ne semble y avoir aucune protection adéquate pour le consommateur en cas de litige lors d'un prélèvement porté à une carte de crédit quand le bénéficiaire prétend qu'il était préautorisé, le consommateur risque

<sup>33</sup> Association canadienne des paiements. *Règle H1 : Débits préautorisés (DPA)*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs\\_rules/rule\\_h1\\_fr.pdf](http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs_rules/rule_h1_fr.pdf)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005. p. 10. art. 22.

<sup>34</sup> MasterCard Canada. *Païement automatique de factures : Foire aux questions*. En ligne. <[http://www.mastercard.com/canada\\_fr/cardholderservices/autobillpay/faqs.html#trouble](http://www.mastercard.com/canada_fr/cardholderservices/autobillpay/faqs.html#trouble)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

donc d'avoir à entamer lui-même le processus de remboursement par le biais des poursuites légales.

**Quelles pourraient être les conséquences d'un prélèvement supérieur ou à une date différente de ceux prévus à l'entente pour le consommateur ?**

Un prélèvement inattendu peut provoquer dans un compte personnel une insuffisance de fonds pour ce prélèvement ou pour d'autres prélèvements prévus. Si une marge de crédit est liée à ce compte, un prélèvement imprévu peut forcer l'utilisation de cette marge.

Un compte personnel avec insuffisance de fond (NSF) entraîne des frais pour le consommateur, dont les montants varient d'une institution à l'autre. Par exemple, les NSF sont de 35 \$ à la Banque CIBC<sup>35</sup>, de 30 \$ à la Banque Nationale<sup>36</sup>, 10 \$ aux Caisses populaires Desjardins<sup>37</sup> et 30 \$ à la Banque Scotia<sup>38</sup>. Les institutions financières peuvent aussi imposer des frais de marge de crédit qui varient selon les institutions. Si les fonds sont insuffisants au moment du prélèvement, la Règle H1 permet une deuxième tentative de prélèvement par le bénéficiaire dans les 30 jours suivant la date de la première transaction. Si elle demeure infructueuse, les mêmes frais seront à nouveau imposés au consommateur.

Le montant d'un prélèvement qui serait supérieur au montant prévu à l'entente ou qui serait effectué avant la date prévue peut également épuiser les fonds qui étaient destinés à honorer d'autres paiements, ce qui peut provoquer pour le consommateur des frais de transactions en cascade, totalement hors de son contrôle. Le dossier de crédit du consommateur pourrait en être affecté, voire le maintien même de certains services auxquels il a adhéré.

<sup>35</sup> Banque CIBC. *Sommaire des frais comptes bancaires personnels*. En ligne. <<http://www.cibc.com/ca/chequing-savings/article-tools/prsnl-bnk-accts-fee-summ-fr.html>>. Consulté le 1er février 2005.

<sup>36</sup> Banque Nationale du Canada. *Guide des solutions bancaires personnelles*. En ligne. <[http://www.bnc.ca/bnc/files/bncpdf/fr/2/AutresFrais.pdf#xml=http://www.bnc.ca/bnc/cda/searchEngine/0.2648.divId-2\\_langId-2\\_navCode-1000.00.htmlxml.txt?query=frais&query2=frais+frais+FRAIS+frais&query3=frais&pr=bnc\\_fr&order=r&cq=&id=409b18bd](http://www.bnc.ca/bnc/files/bncpdf/fr/2/AutresFrais.pdf#xml=http://www.bnc.ca/bnc/cda/searchEngine/0.2648.divId-2_langId-2_navCode-1000.00.htmlxml.txt?query=frais&query2=frais+frais+FRAIS+frais&query3=frais&pr=bnc_fr&order=r&cq=&id=409b18bd)>. Consulté le 1er février 2005.

<sup>37</sup> Fédération des caisses Desjardins. *Frais d'utilisation des principaux services*. En ligne. <[http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits\\_services/comptes\\_frais/frais\\_services.jsp](http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits_services/comptes_frais/frais_services.jsp)>. Consulté le 1er février 2005.

<sup>38</sup> Banque Nova Scotia. *Opérations bancaires courantes : Aperçu des frais de services*. En ligne. <[http://www.scotiabank.com/cda/content/0.1608\\_CID3077\\_LIDfr\\_00.html](http://www.scotiabank.com/cda/content/0.1608_CID3077_LIDfr_00.html)>. Consulté le 1er février 2005.

**Tableau 2 : Frais des institutions financières liés aux opérations de DPA**

Institutions	Banque Nationale	BMO	CIBC	TD Canada Trust	Banque Scotia	Caisse populaire Desjardins	Banque Laurentienne du Canada	Banque Royale
<b>Opérations</b>								
<b>Débit préautorisé<sup>39</sup></b>	0,60	0,60	Selon le compte	Selon le compte	0,50	0,50	0	0,50
<b>DPA NSF retourné</b>	30,00	30,00	35,00	30,00	30,00	10,00	35,00	25,00
<b>Arrêt de paiement sur une série de DPA</b>	30,00	20,00	10,00 à 16,50	10,00 à 15,00	10,00 à 15,00	8,00 par arrêt	8,00 par arrêt	10,00 et remplir un formulaire
<b>Autres frais</b>								
<b>Frais de découvert pour un DPA NSF (sous forme de marge de crédit)</b>	5,00	5,00	n/d	5,00	n/d	10,00	Un % Selon le compte	Inexistant
<b>DPA émis sur un compte sans privilège de chèque</b>	6,50	5,00	n/d	4,00	n/d	n/d	0,75 à 6,50	1,00

\*D'autres frais peuvent s'ajouter.

Comme l'illustre le tableau 2, nous avons tenté de calculer les frais que prévoyaient les différentes institutions financières relativement aux transactions liées aux DPA. Un consommateur qui rencontre un problème avec un DPA (refus de paiement pour fonds insuffisants) et tente de mettre fin aux débits non autorisés pourrait se voir facturer par son institution financière un montant variant entre 18,50\$ (Desjardins) et 60,60 \$ (Banque Nationale). Et c'est sans compter les autres frais de transactions qui pourraient lui être réclamés.

Le tableau nous indique de plus que, même si le prélèvement a lieu, il pourrait en coûter cher au consommateur qui conteste ces prélèvements pour éviter que d'autres prélèvements ne soient effectués sans son consentement. En effet, les institutions financières proposent un arrêt de paiement pour résoudre les problèmes de prélèvements non autorisés.

En plus des frais imposés par les institutions financières, les consommateurs pourraient avoir à débours des frais pour insuffisance de fond à leur fournisseur<sup>40</sup>. Nous ne croyons pas, qu'en cas de prélèvement non conformes, ces frais pourraient légitimement être réclamés au consommateur. C'est tout de même à ce dernier qu'il reviendra de défendre ses intérêts et de négocier avec le commerçant s'il veut se faire rembourser, la Règle H1 ne prévoit rien en ce sens.

### Carte de crédit

Les cartes de crédit consentent un crédit ouvert jusqu'à concurrence du plafond fixé. Un prélèvement qui amènerait un dépassement de cette limite devrait donc être refusé. Dans la pratique, les sociétés émettrices de carte de crédit autorisent pourtant le dépassement de la limite de crédit consentie, imposant bien entendu des frais de dépassement au consommateur.

<sup>39</sup> Plus de 467 millions de transaction ont été effectués en 2003, nous pouvons présumer que ce type de transaction est profitable pour les institutions.

<sup>40</sup> Par exemple : La compagnie Axess Communications facturera au client des frais de 12,00 \$ pour tout paiement préautorisé refusé par l'institution financière du client. À ce sujet voir : Axess Communications. *Demande de courriel*. En ligne. <<http://www.axess.com/pdf/DemandeCourriel.pdf>>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005. p. 2. Art. 2.8.

Les frais de dépassement de limite de crédit varient entre 10 \$ et 29 \$, selon les institutions.<sup>41</sup> Si le montant prélevé n'est pas conforme à l'entente conclue avec l'entreprise et que le prélèvement entraîne des frais de dépassement de limite de crédit, les frais pourront être remboursés... si l'institution émettrice de la carte le prévoit. Notons que la politique de « Responsabilité Zéro », qui pose comme condition que le compte du consommateur soit en règle, ne pourrait recevoir application si les frais contestés sont justement appliqués pour un dépassement de limite.

Pour ce qui est des frais facturés pour un dépassement de limite de crédit (prélèvement automatique sur une carte de crédit), les montants des frais sont comparables à ceux qui sont facturés relativement à un manque de fonds (DPA).

## Remboursement

### **Le consommateur peut-il se faire rembourser les frais d'insuffisance de fonds et les autres frais encourus suite à un prélèvement non conforme à l'entente ?**

Comme nous l'avons vu précédemment, l'ACP ne prévoit pas de mesures spécifiques de remboursement aux consommateurs pour des frais de transactions encourus suite à des prélèvements ne respectant pas les termes de l'entente. Les institutions financières peuvent donc décider par elles-mêmes du droit au remboursement et des procédures applicables, le cas échéant.

En pratique, les institutions financières acceptent de rembourser les frais générés par un prélèvement non conforme, mais ce remboursement dépend cependant de la bonne volonté et est laissé à la discrétion de chacune des institutions, puisque la règle H1 ne les y oblige pas. Les bénéficiaires ne respectant pas la règle H1 n'ont pas non plus l'obligation, en vertu de cette règle, de rembourser les dommages encourus par leur non respect de l'entente conclue avec le consommateur

Pour ce qui est des frais facturés par les entreprises qui n'auraient pas pu effectuer leur propre prélèvement suite au prélèvement non conforme d'un autre fournisseur, les institutions financières en refusent évidemment la responsabilité. Le consommateur doit négocier à la pièce le remboursement de ces frais qui, encore une fois, dépendra de la bonne volonté des bénéficiaires et des succursales. Ces insuffisances de fonds par ricochet entraînent bien entendu pour les consommateurs une augmentation de ses frais de transactions.

Enfin, le consommateur dispose théoriquement des recours en justice pour faire valoir ses droits. Par exemple, la Cour des petites créances du Québec, dans un jugement récent<sup>42</sup> portant sur le remboursement de montants facturés en trop, a condamné Bell Sympatico à rembourser les frais de 10 \$ occasionnés par un DPA non conforme effectué par le fournisseur, en plus d'autres dommages réclamés par le demandeur

### **Carte de crédit**

La possibilité d'obtenir le remboursement des frais de dépassement de limite de crédit qui seraient provoqués par un prélèvement non autorisé varie d'un émetteur de carte de crédit à

<sup>41</sup> Agence de la consommation en matière financière du Canada. *Frais de services sur les transactions effectuées par cartes de crédit Visa, Mastercard et American Express*. En ligne. <<http://www.acfc-fcac.gc.ca/fra/publications/ccc/0104/pdfs/SFees-f.pdf>>. Consulté le 1er février 2005.

<sup>42</sup> *Beaudin c. Bell Sympatico*, C.P. Chicoutimi, no 150-32-003878-028, 23 avril 2003, J. Paradis.



l'autre. En l'absence de politiques ou de règles claires, le consommateur doit donc négocier le remboursement de ces frais avec l'émetteur de sa carte.

### **Comment demander le remboursement après le délai prévu ?**

La règle H1 prévoit un délai maximum de 90 jours pour réclamer auprès de l'institution financière le remboursement d'un montant prélevé du fait d'un débit non autorisé. Le consommateur doit donc être vigilant et vérifier régulièrement ses relevés de transactions pour s'assurer que les DPA ont été prélevés conformément à l'entente. S'il ne perd pas pour autant ses droits s'il dépasse cette période, il faut admettre que les recours du consommateur sont considérablement simplifiés s'il agit à l'intérieur de la période prévue par la règle H1. Il faut comprendre que cette période de 90 jours n'est qu'un délai administratif qui n'affecte en rien les délais de prescription prévus par les règles du droit commun. Au-delà de cette période, et à défaut d'entente de remboursement avec le bénéficiaire, il ne reste au consommateur d'autres alternatives que d'exercer ses recours légaux contre le fournisseur ou l'institution financière.

### **Carte de crédit**

Solutions Moneris, comme nous l'avons dans le 1<sup>er</sup> chapitre, tient le commerçant responsable jusqu'à 240 jours après la transaction. De leur côté, MasterCard et Visa n'ont pas de procédures de contestation clairement établies.

## **Annulation du DPA**

---

### **Comment annuler un accord de DPA, et quelles sont les conséquences pour le consommateur?**

Le consommateur peut en tout temps révoquer un accord de DPA. Il le fait par écrit selon la procédure qui devrait être mentionnée dans l'Accord, tel que prévu par la règle H1. Toutefois, il peut arriver que, malgré une résiliation de l'autorisation, les prélèvements se poursuivent. La Règle H1 prévoit le remboursement automatique de ces prélèvements par l'institution financière, mais le consommateur se voit souvent dans l'impossibilité d'empêcher que ces prélèvements soient effectués et dispose de peu de recours pratiques. Certaines institutions financières vont jusqu'à suggérer que la seule façon efficace d'empêcher les prélèvements non autorisés est de fermer le compte personnel dans lequel elles effectuent ces débits non autorisés. D'autres proposent un « service d'arrêt de paiement » ; ce service ne s'appliquerait par contre que pour stopper des débits à montant et à fréquence déterminés, ne seraient applicables que pour une durée maximale de 6 mois et entraîneraient de plus des frais : la Banque Nationale, par exemple, exige des frais de 30,00\$ pour un arrêt de prélèvements à répétition. La règle de l'ACP ne prévoit pas de solution concernant les débits récurrents non conformes à l'entente ou non autorisés.

Comme la règle H1 prévoit la possibilité de résilier une entente de DPA, il faut donc se questionner sur la responsabilité et le rôle que les institutions financières, celle du payeur et celle du bénéficiaire, entretiennent entre elles dans cette relation contractuelle. À quoi, en pratique, peut servir l'annulation d'une autorisation d'effectuer des prélèvements si les institutions financières refusent ou se disent incapables d'empêcher les prélèvements qui ne sont plus autorisés?

Il y a aussi lieu de s'inquiéter du fait que les institutions financières, en plus de passer outre les obligations qui leurs incombent en vertu de la règle H1 (vérification de l'autorisation, remboursement si prélèvement non conforme), profitent de leur incurie pour imposer des frais



aux consommateurs et rentabiliser ainsi leurs propres erreurs en en tirant profit. Avouons qu'il semble pour le moins curieux qu'une institution financière à laquelle nous confions la garde de notre argent puisse nous facturer des frais visant spécifiquement à éviter qu'elle ne permette à des tiers de prélever des sommes sans notre autorisation.

### Carte de crédit

Comme l'indique Visa<sup>43</sup>, il est possible, en tout temps, de faire cesser un paiement automatique de factures. « *Communiquez simplement avec le marchand ou le fournisseur de service et il vous indiquera la procédure d'annulation ou de changement du mode de paiement.* » Il arrive pourtant trop souvent que, malgré un avis de résiliation, le commerçant poursuive les prélèvements. On a vu, par exemple, un consommateur continuer à se faire régulièrement débiter sa carte de crédit plus d'un an après la fermeture de son compte auprès d'un fournisseur.<sup>44</sup> Si, en désespoir de cause, le consommateur annule sa carte de crédit, les compagnies émettrices affirment que cette carte demeurera « ouverte » aux obligations de « payer »<sup>45</sup> jusqu'à 12 mois. Il semble difficile d'asseoir la légalité d'un système de crédit à la consommation où le consommateur se voit octroyer un « crédit » contre sa volonté et voit payées par un tiers qui n'a pas l'autorisation de le faire des obligations que le consommateur conteste. Malgré la théorique facilité d'annulation d'un prélèvement automatique sur carte de crédit, le consommateur devra faire parvenir une lettre de résiliation au bénéficiaire, mais certaines institutions exigeront de plus une preuve qu'une entente sur autre type de paiement aurait été convenu avec l'entreprise.<sup>46</sup>

Les procédures d'annulation d'un prélèvement automatique sur compte personnel doivent, selon la règle H1, être indiquées dans l'entente initiale autorisant le prélèvement, dont copie doit être remise au consommateur. Il nous semble que ces procédures devraient aussi être communiquées avec copie de l'entente au consommateur qui consent à un prélèvement automatique sur carte de crédit. Mais, pour ce faire, encore faudrait-il qu'il y ait un contrat écrit, ce qui est loin d'être toujours le cas. De leur côté, les institutions financières doivent respecter les procédures d'annulation de paiement et éviter d'imposer quelques frais relativement à cette annulation.

## Autres problèmes

### Renonciation au préavis

La règle H1 impose au bénéficiaire de l'autorisation de prélèvement l'obligation d'aviser le consommateur, au moins 10 jours ouvrables à l'avance, si la date ou le montant du prélèvement ne sont pas fixes de la date et du montant du prélèvement à être effectué. L'obligation d'émettre un préavis peut toutefois être écartée par une renonciation du consommateur à ce préavis. Cette renonciation peut être prévue à l'entente même autorisant les prélèvements automatiques.

<sup>43</sup> Visa Canada. *Options de carte personnelle. Foire aux questions : Puis-je demander l'arrêt d'un paiement automatique de factures ?* En ligne. < [http://visa.ca/fr/personal/recurring\\_faq.cfm#stop](http://visa.ca/fr/personal/recurring_faq.cfm#stop) >. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

<sup>44</sup> En juin 2003, monsieur X, de Montréal, met fin à son abonnement à Bell Sympatico. Six mois plus tard, il constate que la compagnie continue de prélever le montant des paiements sur sa carte de crédit. Il contacte le service à la clientèle et demande à ce que cela cesse immédiatement. M. X attend depuis 15 mois ! Et ce n'est pas fini ! Chaque mois, la compagnie effectue un prélèvement de 51,74 \$, montant qui lui est remboursé par Bell Sympatico le mois suivant. Dans *La Facture*. Radio-Canada. Section Temps d'attente, *Chez Bell Sympatico*. octobre 2004. En ligne. < <http://radio-canada.ca/actualite/lafacture/> >. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

<sup>45</sup> Discussion téléphonique avec des représentants de Mastercard de mars 2005.

<sup>46</sup> Discussion téléphonique avec des représentants de Mastercard de mars 2005.

Ces clauses de renonciation peuvent être incluses systématiquement par certaines entreprises dans leurs formulaires d'autorisation au DPA et le consommateur, peu informé de ses droits, peut croire qu'il s'agit d'une clause standard et ne pas y prêter l'attention nécessaire.

Il sera difficile pour le consommateur de planifier les sorties d'argent de son compte personnel si des entreprises peuvent effectuer quand elles le désirent le prélèvement de montants imprévisibles.

### **Conformité du contrat type**

Il revient bien entendu aux institutions financières de vérifier la conformité du contrat type à la règle de l'ACP. Si le contrat type n'est pas conforme aux exigences de la Règle H1, elle doit être retournée au bénéficiaire pour qu'il y apporte les modifications nécessaires. L'ACP ne prévoit toutefois pas de clause de protection supplémentaire si cette vérification de conformité n'est pas respectée par les institutions financières.

### **Sommaire des questions**

Le mode de paiement par prélèvement automatique est généralement avantageux pour tous les intervenants. Les consommateurs l'utilisent pour faciliter la gestion de leurs finances personnelles, puisqu'il leur évite d'avoir à émettre à échéances fixes des paiements prévisibles. Le DPA favorise les institutions financières, qui n'ont plus à gérer les transactions par chèques et par le biais des guichets automatiques et qui évitent aussi, par le transfert direct que facilite entre les institutions les règles de l'ACP, la manipulation d'espèces. Cette solution est aussi avantageuse pour les bénéficiaires qui y voient « un moyen efficace et rapide de percevoir les sommes qui leur sont dues (...) L'utilisation du paiement par prélèvement autorisé permet de réduire le nombre de paiements en retard : le client ne peut oublier de poster le chèque et l'enveloppe ne peut se perdre dans le courrier. Par ailleurs, puisque l'encaissement est effectué selon les paramètres stipulés par le fournisseur, le nombre de paiements incomplets ou en erreur est aussi réduit<sup>47</sup>. »

Nous avons énuméré certains problèmes liés aux prélèvements automatiques sur compte personnel et sur carte de crédit. Nous avons pu constater que les inconvénients portaient, de façon disproportionnée, sur les consommateurs. Il est ironique de constater le nombre de problèmes qui peuvent accabler les consommateurs alors que ceux-ci ont souvent choisi ce mode de paiement par souci de rigueur ou de simplification de la gestion de leurs finances personnelles et que c'est sur la foi des représentations à cet effet que le DPA s'est installé de façon aussi généralisée.

Il est aisé d'admettre que toutes les parties sortiraient gagnantes si les DPA étaient effectués dans le respect intégral des procédures prévues par la Règle H1. Un constat s'impose, toutefois : en cas d'erreurs ou de non-conformité des prélèvements, les institutions financières tentent de se déresponsabiliser, les bénéficiaires s'en lavent les mains et le consommateur doit assumer des charges qu'entraînent les erreurs ou les négligences pour lesquelles il ne porte aucune responsabilité et qui ne devraient donc pas lui être imposées.

---

<sup>47</sup> Fortune 1000 - Acoma. *Le paiement par prélèvement autorisé : une solution avantageuse à la portée de toutes les entreprises.* En ligne. <<http://www.acomba.com/leppa/depart2.asp?language=FR>>. Consulté le 1er décembre 2005.

## **Chapitre 3 : ENQUÊTE AUPRÈS DES ORGANISMES BUDGÉTAIRES**

---

Les organismes spécialisés en consultation budgétaire (Association coopérative d'économie familiale (ACEF), Credit Counselling Services (CCS) et Services budgétaire populaire (SBP)), sont à même de cerner les problèmes découlant des DPA, tant sur les comptes personnels que sur les cartes de crédit, puisqu'elles sont directement à l'écoute des consommateurs. Ces organismes peuvent nous orienter vers les problèmes les plus souvent rencontrés et vers le type d'entreprises qui négligent de se conformer aux procédures établies. Même si les résultats de cette enquête ne sont pas statistiquement fiables, ils permettent tout de même de cerner les tendances quant aux problématiques liées aux prélèvements automatiques que les consultants budgétaires ont ciblées lors de leurs entretiens avec les consommateurs. Il est à noter que la clientèle des organismes spécialisés en consultation budgétaire en est une ayant des difficultés à gérer leur budget. Les « clients » proviennent de toutes les classes socio-économiques mais en plus grand nombre sont ceux ayant des revenus modestes. Les prélèvements non conformes ont donc des effets plus grands sur la gestion de leur finance personnelle.

### **Méthodologie**

---

Le questionnaire (voir Annexe 5) destiné aux organismes spécialisés en consultation budgétaire a été conçu en collaboration avec le comité « Produits et services financiers » de l'Union des consommateurs. Le questionnaire, comprenant 14 questions, se divise en 3 parties :

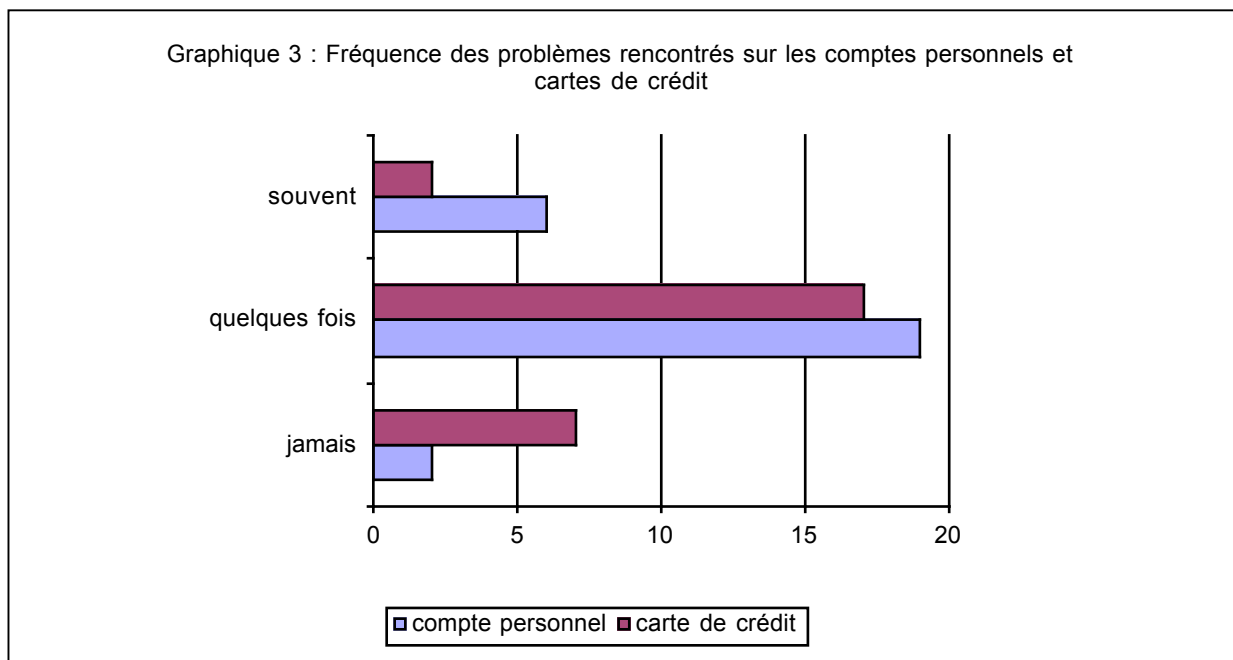
1. prélèvements automatiques et consultation budgétaire ;
2. perception des intervenants sur la connaissance des consommateurs ; et,
3. connaissance des consultants sur les DPA sur les comptes personnels et sur les prélèvements automatiques sur les cartes de crédit.

L'envoi des questionnaires a été effectué par courriel, au mois de juin 2004, à 26 organismes de l'Ontario, 7 organismes de la Nouvelle-Écosse et à 30 organismes du Québec. Les répondants avaient jusqu'au 1er septembre pour nous faire parvenir par la poste, par télécopieur ou par courriel leur questionnaire complété. Sur les 63 organismes contactés, 27 ont répondu au questionnaire (3 de l'Ontario, 7 de la Nouvelle-Écosse et 17 du Québec), soit un taux de réponse de 42,8 %.

## Résultats

### Prélèvements automatiques et consultation budgétaire

Les consultants budgétaires ont été questionnés sur la fréquence à laquelle ils rencontraient des consommateurs ayant des problèmes avec les DPA. Le Graphique 3, *Fréquence des problèmes rencontrés sur les comptes personnels et sur les cartes de crédit*, affiche les résultats obtenus à cette question. Les réponses nous indiquent que des problèmes liés au DPA sur les comptes personnels sont rapportés plus fréquemment que ceux qui seraient liés aux prélèvements sur cartes de crédit. Sept (7) des répondants ont affirmé n'avoir jamais été consultés par des consommateurs aux prises avec des problèmes en lien avec un DPA sur carte de crédit, alors que la grande majorité des consultants (25 sur 27) affirmait avoir déjà rencontré des problèmes liés aux prélèvements sur des comptes personnels



Notre enquête révèle également qu'une nouvelle tendance fait son apparition sur le marché : la popularité grandissante, auprès des entreprises, des paiements par DPA, amène ces entreprises à limiter les choix des consommateurs quant aux modes de paiement acceptables pour leur imposer le DPA. Ainsi, sur les vingt-quatre (24) organismes qui ont répondu à la question, treize (13) constatent que les compagnies imposent ou insistent fortement pour le choix de ce type de paiement.<sup>48</sup> Trois (3) organismes n'ont pas répondu à cette question.

<sup>48</sup> La 1ere question posée était : Selon vous, y a-t-il beaucoup de compagnies qui n'acceptent que ce mode de paiement? Plusieurs répondants ont précisé que de plus en plus de compagnies le poussent fortement. Il est important de nuancer ce résultat avec le tableau 2 qui indique que 10 répondants ont fait face à ce problème lors d'une consultation budgétaire ou en aide, alors que la 1ere question ciblait spécifiquement leur perception.

Le type de problèmes rencontrés par les consultants se divisent ainsi (il est à noter que les répondants pouvaient effectuer plusieurs choix) :

**Tableau 3 : Types de problème rencontrés**

Types de problème	nombre
Le créancier ne respecte pas la date prévue du paiement	15
Le créancier modifie le montant autorisé	12
Le créancier n'acceptait que ce mode de paiement	10
Le créancier tente de prendre plus de 1 paiement par mois	9
Les DPA se poursuivent après la fin de l'autorisation	9
Autres	5

Sans avoir fait l'analyse des cas individuels relevés par les organismes, un constat semble tout de même s'imposer; il existe bel et bien des problèmes de prélèvement automatique dans les 3 provinces étudiées. Mentionnons au passage que, malgré les statistiques de l'ACFC (4 plaintes reçues), les 7 répondants de la Nouvelle-Écosse ont tous affirmé avoir rencontré des problèmes liés aux DPA.

Les répondants ont également indiqué les domaines dans lesquels se spécialisent les entreprises chez lesquelles se présentent le plus fréquemment des problèmes liés aux DPA :

**Tableau 4 : Domaines de travail des compagnies**

Domaine	Nombre
Assurances	18
Télécommunication	12
Câblodistribution	11
Automobile	9
Agence de recouvrement	8
Énergie	7
Magasin de détail	6
Autres	6

Notons au passage le nombre d'agence de recouvrement impliquées dans ce type de problème : en acquérant la créance, les agences achètent du même coup le mode de paiement qui avait été consenti pour cette créance. Le grand nombre d'entreprises liées au domaine de l'assurance reflète un des problèmes énoncés au tableau 3 : le créancier n'acceptait que ce mode de paiement. Selon les répondants, les problèmes de DPA les plus fréquents en Nouvelle-Écosse sont en lien avec les compagnies d'assurances, les compagnies d'automobiles et les agences de recouvrement, alors, qu'au Québec, les problèmes sont principalement en lien avec les compagnies d'assurances, de télécommunication, d'énergie et de câblodistribution.

Les conséquences liées à un non respect de l'entente des prélèvements automatiques peuvent être désastreuses pour certains consommateurs ayant un budget serré. Les conséquences d'un prélèvement d'un montant plus élevé ou à une date autre que celle qui avait été convenue (et des frais que cela peut entraîner) peut provoquer un effet de domino : tous les postes budgétaires accusent en cascade le déficit, ce qui affecte la disponibilité de l'argent nécessaire pour payer le loyer, l'épicerie et les ententes avec les autres créanciers. Il suffit souvent de peu pour rompre un équilibre budgétaire fragile. Les frais de transaction dûs à une insuffisance de fonds peuvent représenter pour cette catégorie de consommateurs des sommes importantes et entraîner des conséquences non seulement sur les postes budgétaires du mois en cours mais

aussi sur ceux des mois suivants. Les frais encourus amènent un conseiller budgétaire de la Nouvelle-Écosse à s'inquiéter de l'impact de cet effet domino sur l'utilisation et l'obtention du crédit de consommation par le consommateur et de son entrée dans le cercle de l'endettement problématique. De plus, selon plusieurs conseillers budgétaires, les procédures d'annulation d'un DPA peuvent être longues et décourageantes pour des consommateurs souvent fragiles, au point parfois de les inciter à renoncer à faire respecter leurs droits.

## 2) Perception des intervenants sur la connaissance des consommateurs

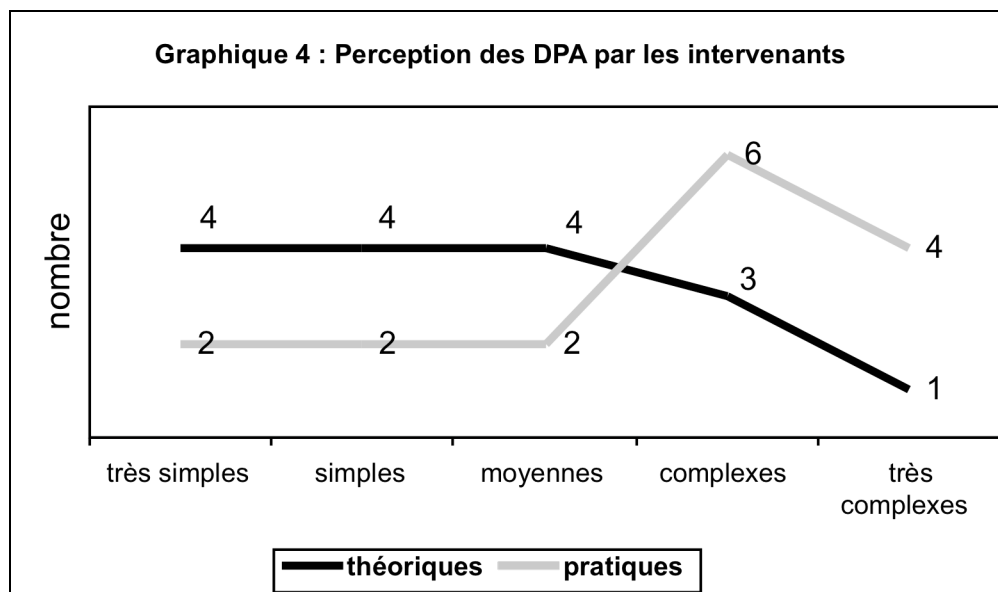
Tous les répondants ont affirmé que les consommateurs ne connaissaient pas les procédures de réclamation et d'annulation d'un DPA, tant pour les cartes de crédit que pour les comptes personnels.

## 3) Connaissance des DPA par les consultants

Sur les 27 répondants, 10 ont affirmé ne pas connaître les procédures de remboursement et d'annulation d'un paiement préautorisé. 15 répondants ont affirmé connaître ces procédures et ont répondu aux questions portant sur leur perception de la simplicité des procédures. 2 n'ont pas répondu à la question, mais l'un de ces deux répondants a tout de même répondu aux questions suivantes.

### Perception de la simplicité des procédures d'annulation et de remboursement d'un DPA sur un compte personnel

Concernant la simplicité théorique des procédures de remboursement et d'annulation d'un DPA sur un compte personnel, les 16 répondants la perçoivent ainsi : 8 des répondants (50 % de l'ensemble) perçoivent les procédures comme simples ou très simples, 4 comme moyennes, 3 comme complexes et 1 comme très complexes.

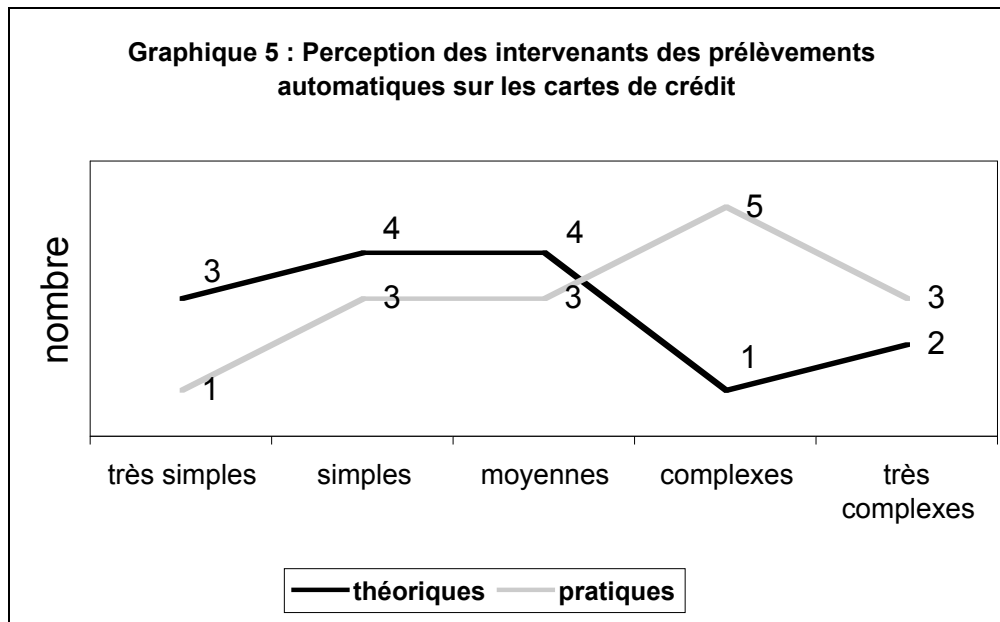


Les répondants, effectuant un travail sur le terrain, ont eu l'occasion de vérifier comment se passe dans les faits l'application des dites procédures. Leurs perceptions de ces procédures d'un point de vue théorique et d'un point de vue pratique diffèrent radicalement.

Aux yeux des répondants, la simplicité des procédures quand vient le temps de leur application pratique apparaît comme suit : 2 répondants trouvent les procédures très simples, 2 les trouvent simples, 2 moyennement simples, 6 complexes, et 4 très complexes. 62,5 % des répondants, soit 10 sur 16, considèrent donc que les procédures sont complexes ou très complexes dans leur application.

**Paieiment préautorisé sur cartes de crédit**

Les procédures de remboursement et d’annulation des prélèvements automatiques sur les cartes de crédit sont perçues, en théorie, comme étant: très simples par 3 répondants, simples par 4, moyennes par 4, complexes par 1 et très complexes par 2 répondants. 2 répondants n’ont pas indiqué leur choix.



Pour ce qui est de l’application pratique de ces procédures, 4 répondants la perçoivent comme très simple, 3 comme simple, 3 comme moyenne, 5 comme complexe et 3 comme très complexe.

Nous pouvons constater que la perception des consultants est sensiblement la même sur la complexité, en pratique, de procédures qui, en théorie, semblent toutes simples, que ce soit pour les prélèvements à partir d’un compte personnel ou d’une carte de crédit. Ce problème de mise en application pratique des procédures est analysé plus à fond dans le prochain chapitre, qui porte sur l’enquête effectuée auprès des succursales des institutions financières.

**Commentaires des répondants**

Les répondants ont émis plusieurs suggestions et commentaires relativement aux paiements préautorisés. La majorité d’entre eux affirment que ce type de paiement est pratique mais qu’il devrait en toutes circonstances relever d’un choix fait par le consommateur parmi une variété de mode de paiements offerts par les entreprises.

Les consultants budgétaires, qui ont acquis par la pratique une expertise grâce au support qu’ils ont apporté à certains consommateurs aux prises avec des problèmes en lien avec les DPA et

aux négociations auxquelles ils ont pu participer, soumettent ces quelques commentaires et observations :

- il est toujours plus facile d'adhérer à une entente de DPA que d'y mettre un terme;
- toutes les procédures devraient être claires et transparentes : un dépliant portant sur les procédures d'annulation, de contestation et de remboursement devrait être remis systématiquement au consommateur;
- il faut responsabiliser les institutions financières, leur interdire de se désengager en signifiant au consommateur qu'il a consenti à ce qu'un tiers pige dans son compte;
- Nous sommes impuissants à arrêter la machine – on ressent parfois une certaine mauvaise volonté des interlocuteurs qui se cachent derrière l'informatique pour ne pas négocier;
- On ne devrait pas offrir un service si on ne maîtrise pas efficacement la technologie;
- Tout devient très compliqué dès que des problèmes se présentent;
- Il faut encourager les compagnies qui adoptent une politique de protection des consommateurs (engagement volontaire);
- Il y a récurrence des problèmes au sein des mêmes entreprises;
- Les institutions financières et les compagnies se renvoient la balle sur leurs responsabilités;
- La procédure devrait être la même que pour une annulation de chèque : un appel suffit : une procédure simple et logique pour le consommateur;
- Les montants variables ne devraient pas être acceptés;
- Les préposés des compagnies et des institutions financières connaissent très peu les procédures applicables aux DPA.

Plusieurs situations problématiques sont identifiées par les consultants budgétaires : le rôle des institutions financières, les montants variables, la récurrence des problèmes au sein des mêmes entreprises, l'effet boule de neige, la méconnaissance des procédures de remboursement des employés des institutions... C'est aux institutions financières que s'adressent les consommateurs qui rencontrent des problèmes avec un prélèvement et c'est à elles qu'il revient d'informer le consommateur et de procéder aux corrections requises. Le prochain chapitre portera sur la connaissance de la règle H1 par les employés des succursales des institutions financières auxquels s'adresseront les consommateurs en pareil cas.



## **Chapitre 4 : ENQUÊTES AUPRÈS DES SUCCURSALES, DES SIÈGES SOCIAUX ET DES ÉMETTEURS DE CARTES DE CRÉDIT**

Ce chapitre expose les résultats des 3 enquêtes effectuées auprès des succursales, de leurs sièges sociaux et des émetteurs de cartes de crédit.

La première enquête, dont les résultats sont présentés dans la section A, constitue une étude de terrain dans le cadre de laquelle nous avons contacté les succursales de différentes institutions financières pour obtenir de l'information sur le fonctionnement des prélèvements, en nous présentant comme un client rencontrant des problèmes avec les DPA.

La section B présente les données de l'enquête effectuée auprès des sièges sociaux, au nom de l'Union des consommateurs, en vue d'évaluer les politiques des institutions.

Enfin, les résultats de la section C exposent le fonctionnement des prélèvements automatiques chez les émetteurs de cartes de crédit, afin de mieux cerner leurs politiques dans ce contexte.

Nous effectuerons une analyse comparative de ces enquêtes, en portant une attention particulière aux droits et recours des consommateurs lors de DPA et de prélèvements automatiques non conformes à l'entente prise avec l'entreprise.

### **Section A : Enquête auprès des succursales**

Par cette enquête, nous avons entrepris de questionner de façon anonyme les services à la clientèle de différentes institutions financières relativement aux formalités de mise en œuvre d'une entente de DPA et aux procédures de remboursement d'un prélèvement non conforme à l'entente conclue avec le bénéficiaire. Sans être une étude exhaustive de toutes les succursales ou institutions, les données recueillies permettent de donner un aperçu du degré de connaissance par les succursales et les institutions financières des modalités d'application des DPA et de la justesse des informations transmises aux consommateurs.

### **Méthodologie**

Le questionnaire<sup>49</sup> destiné à l'enquête auprès des 43 succursales a été mis sur pied par le comité « Produits et services financiers » de l'Union des consommateurs. Les principaux points que visait à cerner ce questionnaire sont le degré de connaissance par les succursales des institutions financières des procédures prévues à la règle H1 ainsi que les recommandations proposées au consommateur par les succursales dans le cadre de la contestation d'un DPA.

Les appels ont été faits entre le 7 et le 13 juillet 2004. Les trois premiers appels ont constitué les pré-tests qui ont permis de raffiner la grille servant à compiler les réponses reçues. Les appels ont été placés dans trois provinces, le Nouveau-Brunswick, l'Ontario et le Québec.

Au départ, nous avons identifié huit institutions financières. Les appels devaient être effectués dans cinq des succursales de chacune des institutions financières identifiées, pour un total de 40 appels. Nous avons finalement convenu d'appeler six des succursales de chaque institution financière, soit deux par province, pour un total de 48 appels. Nous avons tenté de répartir les

<sup>49</sup>Le questionnaire et le tableau de réponses des répondants se retrouvent en Annexe 6.

appels aux succursales par région: un appel dans une ville en région et l'autre dans un important centre urbain, pour chaque succursale de chaque province. Attendu que certaines institutions financières ne possédaient pas de succursales dans les provinces mentionnées précédemment ou qu'il nous a été impossible de les contacter, le nombre total d'appels réalisé s'est finalement élevé à 43<sup>50</sup>.

Tous les appels ont été faits par la même personne, afin d'uniformiser la démarche. L'appelant se présentait comme une cliente désirant des renseignements concernant des problèmes avec certains prélèvements qui ne respectaient pas l'entente conclue avec l'entreprise bénéficiaire. Certains répondants (12 sur 43, soit plus de 25 %) ont dû consulter leurs collègues à une ou plusieurs reprises lors des appels afin d'être en mesure de répondre aux questions posées. En moyenne, les appels ont duré 4,5 minutes chacun.

## Résultats

---

Nous avons divisé les réponses des succursales en 3 parties :

- 1) questions relatives aux modifications unilatérales d'une entente autorisant un DPA ;
- 2) solutions proposées au problème rencontré; et
- 3) connaissance de la règle H1.

Le but de cette enquête n'était pas de fournir une étude exhaustive mais bien un aperçu de la connaissance par les succursales d'un mode de paiement qu'elles ont à gérer et de la justesse des informations qu'elles sont en mesure de fournir aux consommateurs aux prises avec un problème lié à un prélèvement non autorisé dans son compte personnel. Au vu des résultats, nous avons jugé pertinent de tracer un bref aperçu des résultats par province.

Nous n'avons pas tenu à comparer la qualité du service à la clientèle offerte par les différentes institutions. Les résultats de l'enquête sont pour cette raison présentés de façon globale, sans référence spécifique aux différentes institutions.

### 1) Modifications unilatérales à l'entente

---

La première partie du questionnaire visait à interroger les services à la clientèle des succursales au sujet d'une modification unilatérale par une entreprise de la date et du montant du prélèvement suite à une entente prévoyant des DPA à date et montant fixes. Nous tentions ensuite d'obtenir des conseils pratiques en vue de remédier à la situation.

#### **Modification unilatérale de la date du prélèvement**

Alors que 23 succursales ont répondu que l'entreprise ne pouvait sans avis préalable modifier la date du prélèvement et 3 que tout dépendait du contrat ; 8 succursales, soit près de 20 % des répondants, ont répondu que le bénéficiaire avait le droit de modifier la date de prélèvement sans en aviser le payeur ; 7 succursales ne savaient pas si l'entreprise avait ou non le droit de faire un prélèvement à une date autre que celle prévue à l'entente avec le consommateur ; 1 succursale a mentionné que la succursale n'est pas responsable de ce genre de problème et une dernière a indiqué que la succursale n'avait aucun contrôle sur les prélèvements. En tout, 60,5 % (26 sur 43) des succursales ont fourni des réponses qui correspondent aux procédures prévues à la règle H1.

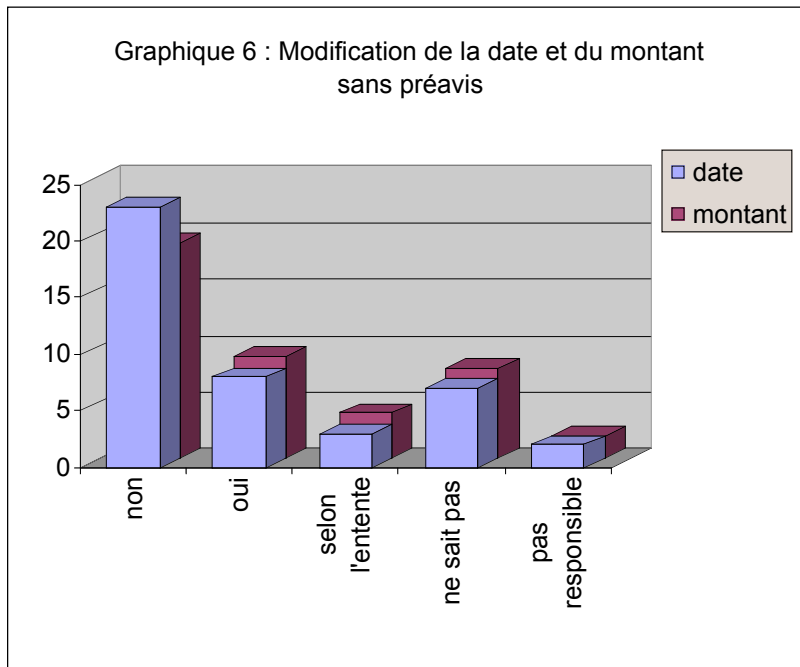
---

<sup>50</sup> Voir, en Annexe 7, la liste des succursales contactées.

Au Nouveau-Brunswick, seulement le tiers des répondants (4 succursales sur 12) ont mentionné que le bénéficiaire ne pouvait modifier la date sans préavis ou référaient le consommateur à l'entente conclue avec le bénéficiaire. En Ontario, 2 répondants sur 3 (10 succursales sur 15) ont répondu convenablement à la question alors qu'au Québec la proportion passe à 3 sur 4, soit 12 répondants sur 16. Il est à noter que les répondants ayant référé le consommateur à son entente avec le bénéficiaire sont considérés comme ayant répondu adéquatement à la question puisque l'entente devrait mentionner la date du prélèvement ou pourrait contenir une renonciation à l'avis.

### Modification unilatérale du montant du prélèvement

19 répondants ont indiqué que le bénéficiaire de l'autorisation ne pouvait pas modifier l'entente sans le consentement du payeur et 4 ont répondu que ce droit dépendait des termes de l'entente; 8 ont avoué ne pas connaître la réponse à la question; 9 ont dit que le bénéficiaire



pouvait modifier unilatéralement le montant prélevé et 2 autres succursales ont mentionné qu'elles n'étaient pas responsables des prélèvements effectués.

Ainsi, 53,5 % des répondants (23 sur 43) ont démontré une certaine connaissance de la règle H1.

Au Nouveau-Brunswick, 50 % des répondants (6 sur 12) ont mentionné que le bénéficiaire ne pouvait modifier le montant du DPA sans préavis ou référaient le consommateur à l'entente conclue avec le bénéficiaire. En Ontario, la proportion de bonnes réponses

passé à 40 % (6 sur 15) alors qu'elle atteint 69 % au Québec (11 sur 16). Il est à noter que le fait de référer le consommateur à l'entente est considéré comme une réponse adéquate puisque le montant fixe ou variable doit y être indiqué et que l'entente peut contenir une renonciation à l'avis.

Nous avons interrogé les répondants sur les options qui s'offrent au consommateur qui conteste les prélèvements non conformes à l'entente pour remédier à la situation. En tout, 38 succursales (soit 88 % des répondants) ont suggéré au consommateur de contacter l'entreprise bénéficiaire de l'autorisation pour tenter de remédier au problème. 2 succursales ont proposé de vérifier le contrat et de contacter la compagnie. 3 répondants seulement ont proposé au consommateur de passer à la succursale pour remplir le formulaire de remboursement, conformément à ce qui est prévu à la règle H1. Le taux de bonne réponse équivaut ici à 7 %.

Soulignons au passage que le fait de suggérer au consommateur d'appeler la compagnie n'est pas en soi une mauvaise recommandation; il est toujours possible que l'entreprise reconnaisse ses torts et rectifie la situation. Cette suggestion ne devrait pourtant en aucun cas être présentée comme une procédure unique ou préalable et obligatoire. Au contraire, les succursales devraient

systématiquement informer le consommateur sur les étapes à suivre en cas d'un refus de remboursement. Seulement 3 d'entre elles l'ont fait, soit 2 succursales de l'Ontario et 1 du Québec.

Nous avons également interrogé les succursales pour savoir s'il était possible de se faire rembourser les frais d'insuffisances de fond provoqués par un prélèvement non conforme. 2 des répondants, de différentes bannières, ont mentionné que l'institution financière pouvait rembourser ces frais et 12 répondants ont affirmé que c'est le bénéficiaire qui devait le faire. La majorité, soit 22 répondants, ont suggéré au consommateur de contacter le bénéficiaire et de négocier le remboursement de ces frais. D'autres (5) ont tout simplement mentionné que la succursale n'y pouvait rien. L'un des répondant est même allé jusqu'à sermonner le consommateur en ces termes : « Le payeur doit respecter ses engagements comme pour un chèque ». Un des répondants a invité le consommateur à indiquer sa demande dans le formulaire de remboursement.

La règle H1, comme nous l'avons mentionné, ne prévoit pas le remboursement des frais qui peuvent être imposés au payeur en cas de non respect de l'entente par le bénéficiaire; la grande majorité des répondants des succursales (28 sur 43) n'ont proposé aucune solution de remboursement à leur client, si ce n'est de tenter sa chance auprès de l'entreprise bénéficiaire de l'autorisation. 12 répondants, ont répondu que les frais devaient être remboursé par le bénéficiaire, passant sous silence la part de négociation que cela pouvait impliquer pour le consommateur.

L'ACP ne traite pas cette question, la renvoyant plutôt aux politiques internes de ses membres. Les réponses données par les succursales portent à croire que les institutions financières auraient généralement adopté une politique de non remboursement de ces frais ou qu'elles n'ont tout simplement pas arrêté de politique claire sur cette question. Le consommateur doit donc lutter contre le bénéficiaire et contre sa succursale pour le remboursement de frais qui ne relèvent aucunement de sa responsabilité.

## **2) Solutions proposées**

Dans cette deuxième partie de l'enquête, nous avons interrogé les répondants des succursales sur les procédures de remboursement en cas de prélèvements non conformes à l'entente et sur les procédures d'annulation d'une autorisation de DPA.

Nous tentions par ces questions d'obtenir des réponses qui feraient mention des procédures prévues à la règle H1 et des politiques internes mises en œuvre par les succursales pour défendre les intérêts de leurs clients.

### **Remboursement**

Au sujet des options offertes au consommateur pour le remboursement d'un DPA non conforme à l'entente, 7 succursales (16 % des répondants) ont proposé de remplir le formulaire de remboursement. Selon certaines succursales, le remboursement par l'institution financière n'est possible que dans les cas où aucune entente n'aurait été conclue avec l'entreprise qui a effectué le prélèvement. Certaines succursales ont affirmé que le remboursement automatique ne pouvait s'effectuer qu'une seule fois, la seule protection contre des prélèvements futurs dépendant par la suite de l'adhésion à un programme d'arrêt de paiements.

Si, à la question portant sur le remboursement, 6 succursales proposaient au consommateur de contacter l'entreprise, 30 répondants n'offraient aucune solution ou alternative au problème

rencontré par le consommateur. 5 répondants ont par contre mentionné, en réponse à une autre question, l'existence du formulaire de remboursement, un de ces répondants avisant toutefois le consommateur que la contestation d'un prélèvement doit être effectuée à l'intérieur d'une période de 10 jours suivant le prélèvement.

Sur l'ensemble des répondants, seulement 28 % des succursales ont donc proposé au consommateur d'utiliser la procédure prévue par les règles de l'ACP, soit le remboursement par l'institution pour peu que le consommateur complète le formulaire pro forma. Aux questions directes du consommateur auprès des succursales, 8 répondants seulement connaissaient par contre le délai de 90 jours à l'intérieur duquel doit se faire la contestation. Au total, près de 82 % des répondants n'ont donc pas informé le consommateur adéquatement sur les mesures adéquates en vue d'obtenir un remboursement par l'institution financière.

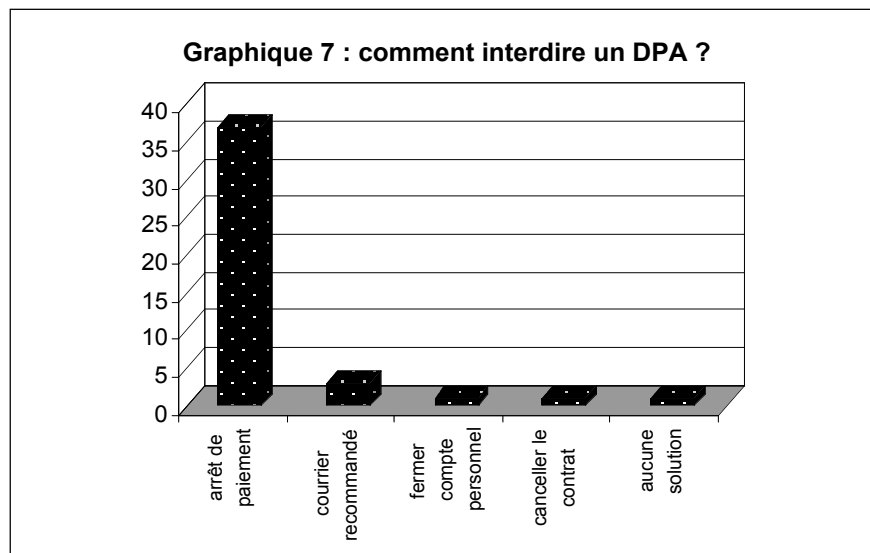
Parmi les 12 succursales ayant fait mention du formulaire pro forma à compléter, 3 provenaient du Nouveau-Brunswick, 6 de l'Ontario et seulement 3 du Québec.

**Problèmes récurrents**

La règle H1 ne propose aucune mesure spécifique quant aux prélèvements récurrents non conformes à l'entente. Une des questions posées aux succursales portait donc sur les mesures qu'elles pouvaient prendre lorsqu'une entreprise tentait de façon récurrente d'effectuer des prélèvements non conformes.

Les réponses fournies par les succursales se divisent ainsi : 13 succursales ont proposé au consommateur de requérir auprès de l'institution financière un arrêt de paiements, 6 ont proposé le formulaire de remboursement. D'autres ont suggéré de contacter la compagnie (4), de changer de mode de paiement (3), de mettre fin à l'entente (2), une des succursales conseillant de le faire par courrier recommandé. En tout, 15 succursales n'ont proposé aucune solution véritable au problème rencontré.

La question suivante concernait les procédures que le consommateur pouvait entreprendre pour interdire les prélèvements non autorisés. Au total, 37 succursales ont proposé les services d'arrêt de paiement (le coût variant entre 0 à 30 \$ dépendamment du forfait du compte), 3 succursales ont proposé de faire parvenir une lettre recommandée au bénéficiaire pour mettre un terme à l'autorisation, 1 de annuler le contrat sans proposer le courrier recommandé, 1 de fermer le compte personnel. Le dernier répondant n'a proposé aucune solution.



La majorité des succursales ont précisé au consommateur que les arrêts de paiements ne pouvaient être effectués que si le montant précis des prélèvements ainsi que la date prévue était indiqué dans la demande. Notons au passage que cette solution n'est pas d'un grand secours si un consommateur désire justement éviter que des entreprises effectuent dans son compte des prélèvements à des montants ou à des dates imprévisibles. Les succursales ont avisé le consommateur qu'elles ne pouvaient donner aucune garantie sur l'efficacité de l'arrêt de paiement.

En vertu de la règle H1, les procédures d'annulation de l'autorisation d'un prélèvement doivent être indiquées dans le contrat entre le bénéficiaire et le payeur. La règle H1 prévoit aussi que l'institution financière doit approuver le contrat type utilisé par les bénéficiaires. Comme nous le mentionnions plus haut, cet avis n'est cependant pas d'un grand secours au consommateur s'il n'a pas reçu copie de ce contrat. Les institutions, étant membres de l'ACP et devant autoriser les contrats types des bénéficiaires, ne peuvent offrir aucune excuse relativement à leur méconnaissance des procédures. Malgré tout, 86 % (37 sur 43) des succursales n'ont trouvé à proposer pour résoudre les problèmes récurrents liés au DPA que des mesures qui entraîneraient des frais supplémentaires pour le consommateur. (Voir graphique 7)

### 3) Connaissance de la règle H1

Notre consommateur, curieux, a interrogé les succursales sur l'existence d'une réglementation portant sur les DPA. Les réponses des succursales se partagent comme suit : 17 répondants se sont vus dans l'impossibilité de répondre à la question : 13 répondants ont affirmé que l'entente passée avec l'entreprise faisait loi, 7 ont répondu qu'il n'existait aucun encadrement et une personne a tout simplement refusé de répondre à la question .

5 succursales seulement (11,6 %) ont répondu que les DPA étaient encadrés, sans toutefois être en mesure de préciser en quoi consistait cet encadrement. L'impossibilité pour les répondants dans les succursales d'informer correctement le consommateur semble indiquer que les succursales, à la lumière de l'ensemble des résultats obtenus, n'ont pas reçu la formation ou les informations adéquates relativement aux procédures entourant les débits préautorisés et qu'ils ne sont pas en mesure d'offrir un service à la clientèle adéquat. Considérant que les succursales des institutions financières comptent parmi leurs mandats celui de protéger les sommes qui leur sont confiées par les consommateurs, il est inquiétant de voir qu'elles permettent à des entreprises d'effectuer dans leurs comptes personnels des prélèvements en ignorant totalement le cadre qui leur permettrait ou leur interdirait de le faire, quant ce n'est l'existence même d'un tel cadre.

### Conclusions

À la suite de cette enquête, il paraît évident que la majorité des succursales ne connaissent pas les procédures de contestation des DPA prévues par les règles de l'ACP. Aucune succursale n'a été en mesure de faire référence, même indirectement, à la règle H1 et très peu connaissaient le formulaire Pro Forma à utiliser pour une demande de remboursement d'un prélèvement non conforme. Le manque d'information dont semble disposer les employés quant aux procédures relatives aux DPA fait en sorte que les succursales ne sont pas d'un grand secours au consommateur qui cherche à remédier à un problème qui découle du fait que cette même institution financière a effectué dans son compte personnel des prélèvements qu'il n'avait pas autorisés.

Les succursales de l'une des institutions financières se distinguent toutefois, semblant mieux informées que les autres concernant le formulaire de remboursement (pro forma); 4 répondants sur 5 de cette institution ont renseigné correctement le consommateur sur ce point. Sur l'ensemble des répondants, les réponses vont du meilleur au pire.

**Tableau 5 : Comparatif du meilleur et du pire répondant**

Date ne peut être modifiée sans préavis	Montant ne peut être modifié sans préavis	Que dois-je faire ?	Remboursements frais de nsf	Remboursement DPA	Erreurs DPA récurrents, solutions ?	Comment interdire DPA ?	Loi ou règle ?
Non	Non	formulaire	formulaire	Formulaire contester dans les 90 jours	Formulaire	Courrier recommandé	Oui, ?
oui	oui	Contacteur la Cie	Comme un chèque, il faut respecter	?	Non	non, Cancellier le contrat	oui, Ne la connaît pas, pas avocate

À la lumière des données recueillies au cours de cette enquête terrain, les résultats démontrent une méconnaissance généralisée des procédures entourant le règlement de conflit, au détriment du consommateur. Les succursales contactées ne connaissent que très peu les droits des consommateurs en lien avec la règle H1 de l'ACP, à laquelle les institutions adhèrent. Au delà des recommandations qui découlent du sens commun (contacter l'entreprise en cas d'erreur), le consommateur se voit très mal desservi par les services de 1ère ligne des institutions financières. Est-ce par manque de connaissance, de formation, de compétence ? Tout indique que les informations contenues dans la règle H1 ne sont pas transmises adéquatement aux consommateurs lorsqu'ils communiquent avec les succursales.

La règle H1 prévoit des procédures de remboursements en cas de non respect de l'entente par l'entreprise ainsi qu'en cas d'annulation par le consommateur de l'autorisation de prélèvement. Nous avons été surpris de constater que les succursales proposaient à cette règle qui vise à protéger les consommateurs une alternative facturée, soit un arrêt de paiement.

Les politiques internes concernant le remboursement semblent faire de la négociation par le consommateur avec l'entreprise au profit de laquelle a été fait le prélèvement une condition préalable aux procédures de remboursement. Il en va de même pour le remboursement de frais autres qu'aurait pu entraîner un prélèvement non autorisé ou non conforme.

La règle H1 ne prévoit pour la demande de remboursement aucune démarche préalable obligatoire. Les institutions bancaires ne devraient en aucun temps imposer de telles conditions. Nous sommes de plus d'avis que le consommateur ne devrait en aucun cas être tenu de négocier pour obtenir le remboursement des frais qu'aurait pu entraîner un prélèvement non autorisé ou non conforme. Si l'institution financière a opéré dans un compte des prélèvements que le consommateur n'a pas autorisés, il semble tout à fait inacceptable que les frais qu'auraient pu entraîner ces opérations soient à la charge du consommateur ou qu'il ait à se battre pour en obtenir le remboursement.



Les procédures d'annulation d'autorisation sont prévues à la règle de l'ACP. Il semble que si une entreprise, volontairement ou non, néglige de respecter l'annulation de l'autorisation d'un consommateur et tente malgré tout d'effectuer des prélèvements sur ce compte, les institutions financières n'aient pas les ressources technologiques adéquates pour garantir efficacement la protection des sommes que leurs clients ont déposées dans leurs comptes personnels.

Les résultats obtenus par le biais de notre enquête auprès des succursales sont-ils un indicateur d'une tendance à la désresponsabilisation des institutions financières face à leurs clients? La section B, qui présente les résultats de l'enquête auprès des sièges sociaux des mêmes institutions financières, tente de répondre à cette question.

## **Section B : Enquête auprès des sièges sociaux des institutions financières**

---

Comme nous l'avons vu dans notre premier chapitre, l'ACP a comme rôle de faciliter la circulation des fonds et d'atténuer le risque de problèmes entre les participants aux DPA, soit les membres (banques, caisses populaires), les bénéficiaires des autorisations (entreprises - fournisseurs de service) et les payeurs (consommateurs). Dans ce contexte, les participants sont liés par des ententes entre, d'abord, le bénéficiaire et le consommateur-payeur, le payeur et son institution financière, le bénéficiaire et son institution financière et, enfin, les institutions financières entre elles. Les rôles des parties sont clairement stipulés dans les ententes. Pour permettre aux succursales de jouer efficacement leur rôle, les institutions financières doivent s'assurer que leur sont transmises toutes les informations nécessaires concernant les politiques et les procédures applicables aux DPA.

Les lois, règlements et règles de l'ACP doivent être communiquées et expliquées aux succursales afin qu'elles puissent les appliquer correctement et informer correctement les consommateurs. Les institutions financières agissent évidemment à titre d'intermédiaire dans les DPA, mais elles agissent également en tant que responsable des procédures déterminées par l'ACP et de la protection de leurs clients en cas de conflit.

Cette enquête visait donc à connaître la perception des divers sièges sociaux de leur rôle et de leurs responsabilités dans les procédures des DPA et à connaître la portée de la diffusion des informations relatives à la règle H1 à leurs succursales.

## **Méthodologie**

---

Le questionnaire destiné aux sièges sociaux a été élaboré par le comité « Produits et services financiers » de l'Union des consommateurs. Le questionnaire se divise en 3 parties : 1) politiques internes ; 2) connaissance de la Règle H1 ; et 3) rôle des institutions financières dans les procédures de DPA.

Nous avons contacté, par téléphone, les 8 sièges sociaux des institutions financières ciblées. Les entrevues ont été effectuées au mois de juillet 2004<sup>51</sup>. Nous avons choisi de contacter les départements responsables des relations avec les médias pour nous faire référer à la bonne ressource. Nous avons dévoilé aux répondants que l'Union des consommateurs effectuait une recherche sur les DPA et que nous désirions connaître les procédures et politiques de leur

---

<sup>51</sup> Les banques Nationale, de Montréal, CIBC Toronto Dominion, Scotia, Laurentienne, Royale et la Fédération des caisses populaires Desjardins.



institution applicables dans ce cadre. Nous avons offert aux personnes contactées le choix de répondre à notre questionnaire par téléphone ou par courriel. Deux répondants ont consenti à répondre par téléphone, les 6 autres ont indiqué qu'ils préféreraient recevoir le questionnaire par courriel. Seulement deux des sièges sociaux auxquels a été expédié le questionnaire ont donné suite à l'envoi, malgré un rappel les incitant à répondre au questionnaire. Suite aux contacts effectués en juillet, seulement 4 institutions sur 8 avaient donc collaboré à notre enquête.

Nous avons effectué une autre tentative au mois de janvier 2005, suivant les mêmes procédures, auprès des 4 sièges sociaux n'ayant pas participé à nos efforts du mois de juillet. Un des sièges sociaux contactés a répondu à nos questions par téléphone, les 3 autres réitérant leur préférence à recevoir le questionnaire par courriel. Aucun de ces 3 n'a donné suite à ce nouvel envoi.

Au total, ce sont donc 5 sièges sociaux sur 8 qui ont collaboré à l'enquête, soit la Fédération des caisses populaires Desjardins (Fédération), la banque CIBC (CIBC), la banque Nationale (BNC), la banque de la Nouvelle-Écosse (NS) et la banque Toronto Dominion (TD). Les banques qui ont accepté de participer mais qui ne l'ont pas fait sont : la banque Laurentienne, la banque de Montréal et la banque Royale.

Cette faible participation pourrait s'expliquer de plusieurs façons : outre le simple manque d'intérêt, le fait que nous représentions l'Union des consommateurs a peut-être inquiété les institutions; d'autres ne connaissaient peut-être tout simplement pas les réponses aux questions que nous leur posions.

Lors de notre approche en vue d'obtenir la collaboration des sièges sociaux, quoique nous indiquions clairement que nos questions portaient sur les procédures internes de leurs institutions financières, un représentant d'une institution financière nous a clairement indiqué que ce n'était pas au siège social, mais à l'Association des banquiers canadiens (ABC) que nous devrions adresser nos questions.

Contrairement à notre approche lors de l'enquête auprès des succursales où nous désirions effectuer les mêmes étapes que celles qu'un consommateur pourrait entreprendre pour obtenir des réponses à ses questions, nous nous sommes identifiés auprès des sièges sociaux comme représentants de l'Union des consommateurs. Nous espérions ainsi obtenir communication des politiques officielles des différents établissements. Les réponses intégrales des institutions financières sont reproduites en Annexe 8.

## Résultats

---

### 1) Les politiques internes

Cette première section avait comme objectif de prendre connaissance des procédures internes des sièges sociaux à l'égard des DPA, soit la diffusion de l'information aux succursales.

Selon les réponses fournies par les répondants, les institutions financières respecteraient à la lettre les procédures de mise en branle des DPA prévues par les règles de l'ACP. Un des répondants a toutefois omis de mentionner la nécessité de conclure une entente écrite préalable avec le bénéficiaire.

Concernant la transmission de l'information aux succursales, 4 répondants sur 5 affirment que toutes les informations sont transmises au cours d'une formation au moment de l'embauche, par

bulletins d'informations ou par communiqués à l'interne. Selon le 5e répondant, les informations sont centralisées et il n'est donc pas nécessaire d'informer les succursales. Un des répondants ajoute que les informations sont également dirigées vers les bénéficiaires afin de les responsabiliser face aux règles entourant les DPA et de l'engagement qu'ils ont pris avec le consommateur, mais aussi avec la succursale.

Concernant les politiques sur les prélèvements non conformes, 3 des 5 répondants ont confirmé que le payeur doit initier la demande de remboursement à la succursale. Un autre répondant ajoutait que, s'il y a erreur, ils sont là pour les corriger. Un des répondants mentionnait qu'il revient au payeur de contacter le bénéficiaire afin que les corrections soient apportées au prélèvement non conforme.

Les résultats sur les politiques internes démontrent donc que 4 sièges sociaux sur 5 proposent des réponses qui sont conformes aux critères établis par l'ACP en matière de remboursement. Ces résultats seront confrontés plus loin à ceux qui ont été obtenus auprès des succursales.

## **2) La règle H1**

Cette partie avait pour but d'interroger les sièges sociaux sur les recours mis à la disposition des consommateurs en cas de conflit dans le cadre d'un DPA et de les questionner sur l'existence et la portée de la règle H1.

Pour les cas de prélèvements non conformes à l'entente quant au montant ou à la date, 3 des répondants ont énoncé, textuellement ou non, les procédures prévues à la règle de l'ACP. Par contre, 2 des répondants ont affirmé que la banque ne porte aucune responsabilité, attendu qu'elle n'agit qu'à titre d'intermédiaire. Selon, ces répondants, il revient au client de s'entendre avec la compagnie. Il n'existerait selon eux aucun recours à l'interne permettant de compenser le consommateur.

Pour ce qui est des procédures d'annulation de l'autorisation d'un prélèvement, 2 répondants sur 5 ont bien expliqué la procédure prévue par l'ACP, soit de contacter directement l'entreprise. Un des répondants a avoué n'en rien savoir. Un des répondants a suggéré que le payeur devait signer un formulaire auprès de l'institution bancaire... pour faire un arrêt de paiement<sup>52</sup>. Le dernier n'a pas répondu à cette question.

Nous avons, par la suite, posé une question déterminante sur la connaissance des répondants : « Y a-t-il une loi qui régit les DPA ? ». Trois des répondants ont confirmé qu'il n'existe pas de loi mais une règle de l'ACP. Un des répondants affirme qu'il n'en existe pas, le dernier avouant son ignorance sur ce point.

Il est intéressant de constater que certains répondants minimisent le rôle des institutions financières dans la gestion des DPA. Bien qu'elles soient effectivement intermédiaires, elles ont un autre rôle aussi important à effectuer, soit le rôle de protecteur des procédures. Ce même rôle d'intermédiaire en ce qui concerne d'autres formes d'ordres de paiements (les chèques, par exemple) n'empêche pourtant pas les institutions financières d'appliquer des règles très strictes et d'effectuer une surveillance serrée.

---

<sup>52</sup> Comme nous l'avons vu précédemment, les arrêts de paiement sont un service facturé dans les institutions financières.

### 3) Le rôle des institutions financières dans les procédures de DPA

Cette partie du questionnaire visait à cerner le rôle que sont prêtes à jouer les institutions financières dans la gestion des DPA face aux abus possibles de certaines entreprises.

À la question, « Votre institution peut-elle agir si elle prend conscience qu'une compagnie effectue des pratiques douteuses par le biais des DPA ? », les réponses varient d'une institution à l'autre. Un répondant affirme qu'il est possible de bloquer sur le champ tout ce qui provient d'une entreprise donnée. Un autre affirme que son institution retirerait dans un cas semblable l'accès au DPA à l'entreprise fautive. Un 3e considère que ce n'est pas à la banque d'agir face à ce genre d'abus. Un 4e affirme qu'il est impossible de bloquer les DPA à moins que le client ne le demande, mais que l'institution enquêterait sur la situation. Le 5e, fidèle à la politique de déresponsabilisation constatée au fil de notre enquête, déclare que l'entente a été conclue entre le payeur et l'entreprise bénéficiaire et que la banque ne s'immisce pas dans un processus dans lequel elle n'est qu'intermédiaire.

À la question directe portant sur le rôle des institutions dans la gestion des DPA, deux répondants considèrent que l'institution financière n'a qu'un rôle d'intermédiaire et que l'entente ne concerne que le payeur et l'entreprise bénéficiaire de l'autorisation. Un autre insiste sur l'importance de l'information émise aux entreprises et aux consommateurs, précisant que le rôle des succursales est de régler les problèmes qui font l'objet de plaintes. Un 4e attribue le rôle de l'institution à ce qui est indiqué dans les règles de l'ACP, sans toutefois préciser quel est ce rôle. Le dernier n'a pas répondu à cette question.

Encore une fois, l'un des problèmes fondamentaux des DPA semble être la déresponsabilisation de certaines institutions. La prise de conscience de leur rôle est primordiale à l'existence même de l'ACP : avoir des normes certes, mais aussi voir à s'assurer de leur bonne application

### Conclusions

À la lumière des informations recueillies auprès des répondants des sièges sociaux des institutions financières, la règle H1 n'est pas bien connue de certaines d'entre elles.

Bien que nous soyons conscients que cette enquête puisse ne pas représenter les politiques officielles de chacune des institutions visées, nous ne pouvons qu'émettre nos réserves quant à la possibilité pour un consommateur de s'y retrouver dans ses droits.

Selon les réponses obtenues auprès des maisons mères et des succursales, il appert que l'information diffusée aux succursales n'est pas suffisante, n'est pas bien assimilée ou qu'il y a des directives contradictoires. Ce qui importe, c'est que les informations transmises par les employés des institutions financières aux consommateurs sont rarement celles qui sont prévues par la règle H1. L'enquête menée auprès des succursales confirme que les informations sur les procédures de l'ACP applicables aux DPA ne sont pas correctement transmises du service à la clientèle des institutions aux consommateurs.

Il est très difficile de vérifier les politiques internes des institutions financières, mais nous devons présumer qu'elles sont reflétées par le service à la clientèle lors de la transmission des informations aux consommateurs. Le regard porté sur les procédures de remboursement de la section A nous indique un manque à combler concernant les règles de l'ACP, surtout en lien avec les procédures de règlement de conflit destinées à protéger les consommateurs.

Si nous devons classer les répondants, nous constaterions que trois des répondants se sont montrés bien informés ou mieux disposés à répondre à nos questions, qu'un autre s'en est tiré sur certains points alors que ses connaissances demeuraient très sommaires sur certains autres, alors que le dernier avait une connaissance nettement insuffisante des procédures applicables aux DPA.

L'Union des consommateurs demeure surprise du faible taux participation des sièges sociaux des institutions financières à cette recherche, alors que les objectifs ont été clairement énoncés et que ce type de recherche mène souvent à des recommandations constructives. Les consommateurs ont le droit de recevoir des informations justes et pertinentes ; la piètre qualité des informations données aux consommateurs demeure une des pierres d'achoppement du système, et c'est vers les membres de l'ACP que doivent se porter les critiques quant à cet inquiétant vice d'application de ces règles.

Nous tirons de ces 2 enquêtes, auprès des succursales et de leurs maisons mères, six constatations :

1. Il y a une méconnaissance généralisée des procédures entourant la règle H1 ;
2. Les informations sur les procédures de contestation des DPA ne sont pas correctement communiquées aux consommateurs ;
3. Les frais afférents sont imposés au client même si les erreurs ne lui sont pas attribuables ;
4. Il y a un manque flagrant de suivi et de contrôle par les institutions financières suite à l'annulation d'une autorisation de prélèvement. Des frais sont imposés au consommateur et la technologie ne semble pas permettre une protection systématique contre les prélèvements non autorisés récurrents ;
5. Les institutions financières semblent vouloir limiter leur rôle et leurs responsabilités à ceux de simple intermédiaire dans le cadre des transactions visées à la règle H1 de l'ACP ; et
6. Le consommateur subit souvent seul toutes les conséquences négatives qu'entraînent les prélèvements non conformes.

Nous élaborerons plus loin des recommandations en vue de tenter de remédier à ces problèmes.

### **Section C : Enquête auprès des émetteurs de cartes de crédit**

---

Les prélèvements automatiques portés à une carte de crédit ne sont pas réglementés par la règle H1 de l'ACP puisque les cartes de crédit ne sont pas un paiement en soi, mais bien un crédit à la consommation. Nous avons tenté de déterminer, par le biais d'une enquête auprès des compagnies émettrices de cartes de crédit, si les règles entourant les prélèvements automatiques sur les cartes de crédit étaient spécifiques et uniformes ou si elles variaient d'une institution émettrice de carte de crédit à l'autre. Il nous semblait opportun, après avoir tenté de cerner les enjeux des DPA, de connaître les procédures analogues entourant les prélèvements en ce qui a trait à : l'adhésion, le prélèvement, l'annulation, les erreurs de facturation et la responsabilité des émetteurs.

## Méthodologie

---

Le questionnaire<sup>53</sup> destiné aux émetteurs de cartes de crédit a été développé par le comité « Produits et services financiers » de l'Union des consommateurs. Il visait à esquisser un portrait des procédures les plus courantes pour l'adhésion à une entente de prélèvement automatique, la contestation d'un prélèvement non conforme ou non autorisé et le rôle des émetteurs. Le questionnaire se divise en 2 parties : 1) politiques internes ; et 2) contestations et remboursements.

Nous avons contacté, par téléphone, 2 des principales marques de commerce (Visa et Mastercard) pour nous informer de leurs procédures. Nous avons aussi contacté 2 institutions émettrices de cartes de crédit des 2 bannières différentes : Visa Desjardins, Visa City Financière, Mastercard Banque Nationale et Mastercard Banque Laurentienne. Une 1<sup>ère</sup> tentative pour effectuer les appels a été effectuée en janvier 2005. Une même personne a effectué les appels, se présentant au nom de l'Union des consommateurs. Une 2<sup>e</sup> tentative a été faite en mars 2005.

Une seule compagnie a retourné nos appels. Nous avons donc tenté de trouver sur Internet réponses à nos questions.

## Résultats

---

Une seule des compagnies ciblées a daigné retourner nos appels. Il nous est donc impossible de tirer quelques conclusions que ce soit dans cette section, si ce n'est la constatation de l'échec de notre enquête. Nous présentons tout de même, à titre indicatif, les réponses fournies par l'unique répondant, Mastercard Banque Laurentienne

Il n'y a pas chez Mastercard Banque Laurentienne de règles préétablies concernant les procédures des prélèvements préautorisés. Il revient bien sûr au consommateur de prévenir le fournisseur de toute erreur sur les prélèvements effectués. Si l'erreur se répète, le consommateur peut soumettre une plainte à la société émettrice de la carte qui ouvrira une enquête.

Il n'y a pas de procédure spécifique concernant le contrat de prélèvement automatique entre le fournisseur et le client. Nos questions portant sur la nécessité d'obtenir la signature de la facturette prouvant l'acceptation de la transaction par le consommateur n'ont pas été éclaircies par le répondant de chez Mastercard Banque Laurentienne.

Il n'existe pas non plus de procédure spécifique claire de mise en place en cas de contestation des prélèvements automatiques, si ce n'est de la recommandation de contacter le fournisseur de service pour demander un remboursement.

Les politiques de règlement de conflit diffèrent d'un émetteur de carte à l'autre. Visa et Mastercard réfèrent, sur leur site Internet, à une tentative de règlement de conflit préalable avec l'entreprise qui a effectué le prélèvement, puis, en cas d'échec, à l'application des procédures de l'émetteur, qui diffèrent d'un émetteur à l'autre. Dans le 2<sup>e</sup> chapitre, nous dénonçons le manque

---

<sup>53</sup> Vous trouverez, en Annexe 9, le questionnaire destiné aux émetteurs de cartes de crédit.

à combler dans les procédures de contestation des prélèvements automatique sur les cartes de crédit.

### **Conclusions**

En l'absence de règles clairement définies, le consommateur doit encore une fois agir dans la protection de ses droits. Il nous semble primordial que l'industrie des cartes de crédit se munisse de politiques spécifiques et claires sur les prélèvements automatiques, comme l'a fait l'ACP sur les DPA.

## Chapitre 5 : OPÉRATION TÉMOIN

L'opération témoin avait pour objectif de vérifier de première main les procédures de contestation de DPA non conformes à l'entente intervenue avec une entreprise. Pour ce faire, l'Union des consommateurs a agi à titre d'entreprise bénéficiaire délinquante alors que certains des membres de l'Union ont agi à titre de payeurs. L'enquête effectuée a permis de vérifier, suite aux prélèvements, directement les informations transmises par les services à la clientèle des succursales ainsi que le processus de remboursement proprement dit. Il était convenu que le bénéficiaire ne respecterait pas les montants des prélèvements apparaissant à l'entente. Le but était de tester les connaissances des succursales des procédures de remboursement et d'annulation d'un DPA ainsi que de la simplicité d'application, pour le consommateur, de ces procédures.

### Méthodologie

L'Union des consommateurs a prélevé des montants dans les comptes personnels de 6 personnes ayant accepté de participer à l'opération témoin. Pour ce faire, 2 d'entre elles ont signé des ententes de DPA (groupe A) en bonne et due forme selon les procédures établies par la règle H1 de l'ACP indiquant le montant et la date du prélèvement autorisé. Les 4 autres personnes (groupe B) n'ont pas d'entente écrite, l'autorisation pour le prélèvement ayant été transmise par téléphone.<sup>54</sup>

L'Union des consommateurs a fait parvenir au groupe A une copie de l'entente de DPA (voir Annexe 10). L'entente stipule 2 paiements de 10 \$ les 1<sup>er</sup> février et 1<sup>er</sup> mars 2005. Les autorisations de prélèvement n'ont pas été demandées par l'institution financière du bénéficiaire, ils ne leur ont donc pas été transmis.

Les prélèvements ont été effectués par l'entreprise les 11 et 17 février au montant de 15 \$ et de 5 \$. Les prélèvements n'ont rencontré aucun obstacle de la part des institutions financières, que se soient celle du bénéficiaire ou de celles des clients.

Les participants devaient contester le DPA, d'abord, par téléphone, pour connaître leurs droits et noter les informations fournies par les succursales. Leurs instructions étaient d'affirmer que l'entreprise avait déjà été contactée en vue d'obtenir remboursement, sans résultat.

<sup>54</sup> Les institutions financières des payeurs sont : 2 Caisses populaire Desjardins (Montréal) et les banques Royale (Montréal et Abitibi), Nationale (Laval) et Laurentienne (Montréal)

## Résultats

### L'appel en succursale

Les appels des payeurs à leurs succursales ont duré en moyenne entre 4 et 9 minutes. Les résultats de ces appels sont similaires quant aux premières informations divulguées aux clients des institutions. Ainsi, pour les 6 appels, les succursales ont indiqué qu'ils devaient contacter l'entreprise pour se faire rembourser. Nos participants ont indiqué qu'il leur était impossible de rejoindre l'entreprise et se sont informés sur les autres solutions possibles.

- 4 succursales ont indiqué qu'elles ne pouvaient rien faire; l'une d'elles a proposé un arrêt de paiement.
- 1 participante a insisté pour que la personne du service à la clientèle vérifie auprès de la personne responsable de la compensation. Notre répondante a par la suite été invitée à passer en succursale.
- 1 participante, après s'être fait dire que la banque n'est qu'un intermédiaire, a lu au préposé l'autorisation écrite conclue avec l'entreprise. La succursale a alors confirmé qu'il existe bien un formulaire pro forma visant à demander un remboursement, mais que ce formulaire ne peut être utilisé dans son cas puisqu'il s'agit d'une erreur de date et de montant.

### En succursale

Malgré le fait qu'une seule participante ait été invitée à le faire par sa succursale, tous les participants avaient reçu instruction de poursuivre leurs démarches en personne à leur succursale.

- Aucune des succursales n'avait de dépliant explicatif concernant les débits préautorisés;
- 2 participantes se sont faites proposer des arrêts de paiements (au coût respectivement, de 8 \$ et de 35 \$);
- 4 préposés ont indiqué que la banque n'avait aucune responsabilité dans les DPA et que c'est au fournisseur de rembourser les montants;
- La participante qui avait été invitée à se présenter à sa succursale a rempli 2 formulaires de demande de remboursement en vertu du service de retrait direct. Elle a demandé quels seraient ses recours si la situation se poursuivait : la succursale n'avait aucune solution à proposer;
- Une participante s'est présentée en succursale avec une copie de l'autorisation donnée à l'entreprise. La préposée a indiqué que la copie de l'entente était essentielle pour effectuer un remboursement. Suite à la lecture de l'entente par la préposée de la succursale, la répondante a été invitée à remplir 2 formulaires pro forma de remboursement;
- Les 2 participantes avec un contrat ont été remboursées par la succursale;
- Les 4 sans contrat n'ont pas été remboursés par leur institution.

Les résultats de cette opération témoin sont similaires aux résultats obtenus lors de notre enquête initiale, auprès des succursales, rapportée plus haut,

Lors de l'appel à la succursale, les préposés au service à la clientèle proposent au consommateur de contacter les compagnies ayant fait l'erreur de prélèvement afin d'obtenir un remboursement. Les 6 participants à l'opération ont demandé à se faire rembourser par l'institution financière. Une seule des répondantes a été invitée à aller signer le formulaire nécessaire en succursale.

Une des participantes, malgré l'existence d'une entente écrite et sa lecture au préposé de la succursale, a été mal informée lors de son appel téléphonique et a été avisée du fait que



l'institution n'y pouvait rien. Après s'être déplacée en succursale, son entente écrite à la main, on a enfin consenti à lui permettre de signer les formulaires pro forma nécessaires. L'utilisation du document écrit, l'autorisation de prélèvement, qui indiquait les recours du consommateur en cas de non respect de l'entente a été efficace lors de la visite en succursale.

Les succursales visitées n'avaient aucun dépliant ou feuillet d'information sur les débits préautorisés à offrir à leur clientèle. L'ACP publie pourtant un dépliant qui pourrait permettre non seulement aux consommateurs mais aussi aux employés des institutions financières de mieux connaître les procédures entourant les DPA.

Relativement aux 2 participantes ayant rempli les formulaires, l'Union des consommateurs a reçu de son institution financière des copies des formulaires (demandes de remboursement) complétés par les payeurs ainsi qu'une lettre indiquant que le compte de l'Union avait été débité de 2 montants de 20 \$, ce qui correspond aux prélèvements effectués. Concernant les 4 autres prélèvements, l'Union n'a reçu aucune information relative aux prélèvements. L'entente de prélèvement n'a pas été demandée par les institutions financières à l'Union des consommateurs, que ce soit lors de l'entente ou lors de la contestation des participants.

L'Union a finalement agit en entreprise responsable en remboursant les participants du 20 \$ initial ainsi qu'en remboursant des frais de transaction de 1,50 \$ pour certains d'entre eux.

## Conclusion

---

Selon notre opération témoin, le fait d'avoir en sa possession une copie de l'entente faciliterait le remboursement du consommateur, surtout si les conditions de remboursement y sont clairement indiquées, puisque cela semble permettre aux institutions financières de se familiariser avec des procédures qu'elles ignoreraient.

Comme l'a démontré notre enquête initiale auprès des succursales, les résultats de cette opération témoin démontrent que les informations transmises aux consommateurs ne respectent pas les procédures prévues à la Règle H1, que les succursales se déresponsabilisent quant au rôle qu'elles ont à jouer dans les procédures existantes et que certaines semblent même considérer les déboires des consommateurs comme d'excellentes occasions de vente.

## Chapitre 6 : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

### Conclusions

#### Débit préautorisé

Notre étude, ainsi que les enquêtes effectuées auprès des organismes spécialisés en consultation budgétaire, des succursales et des sièges sociaux des institutions financières, visait à donner un aperçu du niveau de connaissance par différents intervenants des procédures de conclusion, de contestation, d'annulation et de remboursement dans le cadre d'un prélèvement non conforme à l'entente conclue avec le bénéficiaire.

Même si ces procédures sont simples et clairement énoncées dans la règle H1, notre travail nous amène à conclure qu'elles ne sont pas connues des succursales, à qui il revient pourtant de gérer quotidiennement ce type de transaction et d'informer correctement le consommateur, et qu'il revient au consommateur de se battre continuellement pour faire respecter ses droits, malgré ce qui est prévu à la règle de l'ACP.

Nos différentes enquêtes démontrent que les procédures qui semblent toutes simples en théorie acquièrent en pratique, pour le consommateur confronté à un problème, une étonnante complexité et soulèvent dans leur exécution d'incompréhensibles difficultés. L'enquête auprès des succursales démontre en effet que les employés ne connaissent peu ou pas du tout les procédures de contestation entourant les DPA, qu'ils tentent de reporter sur le consommateur le règlement du conflit, quand ils ne saisissent pas tout bonnement l'occasion pour tenter de lui vendre des produits coûteux. Cette situation complique évidemment l'application de la règle au détriment du consommateur. Les succursales des institutions financières proposent trop souvent au consommateur une multitude de solutions qui lui sont pourtant moins avantageuses que la solution toute simple prévue à la règle H1 : aller négocier un remboursement avec l'entreprise qui a effectué le prélèvement, s'abonner à un service d'arrêt de paiement et, même, pourquoi pas, la fermeture du compte dans lequel sont effectués les prélèvements non autorisés.

Les sièges sociaux affirment que les informations pertinentes sont transmises aux succursales; de toute évidence, aucun suivi n'est effectué, si on en croit la pertinence des informations transmises aux consommateurs et la connaissance de leurs employés de première ligne concernant, entre autres, les procédures de contestation d'un DPA. Les résultats de nos 2 enquêtes auprès des institutions financières tendent à démontrer que celles-ci se déresponsabilisent face à leur engagement à l'ACP : certains répondants des sièges sociaux affirment que leur rôle se limite à celui d'intermédiaire, ce que nous avons pu confirmer lors de nos appels avec les succursales. Sur la foi de ces entrevues, il appert que les institutions financières méconnaissent leur rôle et leurs responsabilités à la fois dans l'application des règles émises par l'ACP et vis-à-vis les consommateurs qui sont leurs propres clients.

Les prélèvements non conformes peuvent entraîner de nombreux impacts sur le budget des consommateurs à faible revenu: fonds insuffisants et frais afférents, frais de transactions, frais d'arrêt de paiement, frais en cascade, perte de temps, perte de crédibilité auprès de certains créanciers... Le remboursement de ces impacts monétaires n'est pas prévu dans la règle H1; il n'est régi que par les politiques internes respectives des institutions financières. Tous les effets néfastes d'un manquement à l'entente sont à priori à la charge du consommateur.

Les procédures prévues par l'ACP concernant l'annulation d'un DPA sont inefficaces : il est inconcevable qu'une entreprise puisse poursuivre sans autorisation des prélèvements dans le compte d'un consommateur malgré l'annulation de l'autorisation, et inconcevable que le consommateur ait même à envisager d'engager des frais supplémentaires pour que son institution financière empêche un tiers non autorisé à prélever des sommes dans son compte, ou qu'il ait à fermer le compte bancaire dans lequel sont exercés ces prélèvements pour protéger les sommes qu'il a confiées à l'institution financière<sup>55</sup>.

Doit-on conclure que les DPA sont des équivalents de chèques en blanc donnés aux entreprises ou d'ordres de paiements illimités et irrévocables donnés aux institutions financières? Si l'on considère que les institutions financières ne peuvent efficacement stopper les prélèvements dans un compte personnel et qu'une entreprise, dès qu'elle a en main le numéro d'identification de la succursale et le folio du compte personnel d'un consommateur, peut prélever à tout moment des montants indéterminés, on peut craindre que les DPA, dont la popularité est de plus en plus grande auprès des entreprises, ne produise bientôt un déferlement de problèmes qui pourrait aller jusqu'à affecter la crédibilité auprès des consommateurs de leurs institutions financières et de ce mode de paiement. La permissivité sur les renoncations aux préavis, la transférabilité de l'autorisation de prélèvement, les problèmes de remboursement et d'annulation, voilà autant de problématiques qui risquent de prendre de l'ampleur et qui risquent de jeter une ombre sur les avantages du DPA.

Les DPA demeurent une méthode de paiement qui peut être avantageuse pour le consommateur, les entreprises et les institutions financières. Ils ne resteront pourtant avantageux que si les institutions financières assument pleinement leurs responsabilités envers les consommateurs, si les informations circulent correctement et que les procédures soient suivies adéquatement. Il est inadmissible que le consommateur ait à subir seul les conséquences du manque d'information, de diligence et de surveillance des institutions financières ou des négligences ou abus des entreprises.

La règle H1 gagnerait certes à corriger certaines faiblesses :

- les procédures d'annulation, quoique simples, semblent peu efficaces ;
- le remboursement des frais de transactions que peuvent entraîner des prélèvements non conformes ou non autorisés devrait y être prévu de façon explicite,
- les paiements à montant variable devraient prévoir des règles incontournables relativement aux avis préalables au prélèvement;
- des mesures devraient être prévues pour contrer le non-respect récurrent des ententes;
- la durée maximale des ententes gagnerait à être déterminée.

### **Cartes de crédit**

Contrairement à ce qui existe pour les prélèvements bancaires, aucune procédure unifiée n'a été mise en place en vue d'un encadrement des prélèvements automatiques sur les cartes de crédit. En cas de litige sur les montants prélevés, le consommateur doit négocier directement avec l'entreprise le remboursement du prélèvement.

Les prélèvements automatiques par carte de crédit, sans être adéquatement encadrés, particulièrement en ce qui concerne les procédures de remboursement sur le crédit du consommateur, peuvent facilement devenir abusifs si des procédures ne sont pas mises sur pied, surtout, dans le contexte où ce type de paiement est de plus en plus demandé par les compagnies.

---

<sup>55</sup> À ce sujet, voir Annexe 4.

En terminant, portons un regard sur certaines distinctions et similitudes entre les 2 types de paiement :

- le contrat est obligatoire qui fait preuve de l'autorisation du client, ce qui n'est pas le cas pour les prélèvements automatiques portés aux cartes de crédit ;
- la vérification des contrats types par les institutions financières doit être effectuée, ce qui n'est pas le cas pour les prélèvements automatiques portés aux cartes de crédit ;
- les procédures de remboursement sont clairement établies par la règle H1, ce qui n'est pas le cas pour les prélèvements automatiques portés aux cartes de crédit ;
- les institutions financières et leurs succursales ainsi que les grandes bannières de cartes de crédit et les sociétés émettrices se désengagent et ne connaissent pas leurs rôles dans les transactions effectuées dans les comptes de leurs clients ;
- les consommateurs assument tous les fardeaux liés aux erreurs de prélèvements tant sur les comptes personnels que sur les cartes de crédit.

## Recommandations

---

Nous avons divisé les recommandations qui découlent de notre cette recherche en 2 parties distinctes : la première porte sur les débits préautorisés et la seconde sur les cartes de crédit.

### Débits préautorisés

- Considérant qu'il importe d'équilibrer les relations entre les parties impliquées dans les opérations de débits préautorisés.

### Institution financière

- Considérant que les procédures de remboursement, en cas de non conformité d'un prélèvement, sont en théorie très simples mais que la méconnaissance de la règle par les services à la clientèle des institutions financières et de leurs succursales pose au consommateur des difficultés au moment de leur application;
- Considérant que le consommateur qui rencontre un problème avec des prélèvements non conformes à l'entente se voit souvent mal renseigné par les services à la clientèle ;
- Considérant que la majorité des institutions financières se disent incapables d'empêcher les prélèvements non conformes;

### L'Union des consommateurs recommande :

1. Que les institutions financières, en collaboration avec l'ACP, veillent à la mise en place d'une formation sur la règle H1 portant spécifiquement sur les procédures de remboursement et d'annulation destinées à l'information aux consommateurs;
2. Que cette formation soit donnée à tous les employés des institutions financières travaillant au service à la clientèle ;
3. Que l'ACP distribue à l'usage des consommateurs des dépliants explicatifs sur les procédures de remboursement d'un DPA;
4. Que des formulaires types d'annulation de paiement soient distribués dans les succursales. Ce formulaire devrait aussi comprendre un avis sur les autorités compétentes pour recevoir les plaintes relativement aux problèmes rencontrés par les consommateurs avec les DPA ;
5. Que chaque institution financière affiche sur son site Internet à l'intention des consommateurs une trousse d'information sur les procédures de débit préautorisé et les mesures de contestation de prélèvement. Cette trousse pourrait comprendre, notamment :
  - un modèle d'autorisation à un DPA;
  - des renseignements sur l'obligation des bénéficiaires à émettre la facture 10 jours ouvrables avant d'effectuer le 1er prélèvement ou les prélèvements suivant une autorisation visant des montants ou des dates indéterminés;
  - un modèle de lettre d'annulation d'autorisation détaillant les procédures à suivre;
  - les droits au remboursement suite aux erreurs de prélèvement;
  - les coordonnées des organismes habilités à recevoir les plaintes des consommateurs.
6. Que les institutions financières développent et prennent les moyens nécessaires, technologiques et autres, pour assurer l'interdiction de prélèvements suite à l'annulation d'une autorisation.

### **Règle H1**

- Considérant que les institutions financières semblent estimer que la règle H1 les dégage de toutes responsabilités envers les consommateurs dans l'exécution d'un prélèvement qui soit ou non autorisé ;
- Considérant que la règle H1 permet la renonciation des consommateurs au droit de recevoir 10 jours à l'avance un préavis des montants ou des dates des prélèvements, dans les cas d'autorisation à des prélèvements variables ;
- Considérant que les prélèvements variables sans préavis sont susceptibles d'entraîner une perte de contrôle du consommateur face à la gestion de ses finances personnelles;
- Considérant que le transfert de la créance d'un consommateur par un bénéficiaire à une maison de recouvrement entraîne le transfert de l'autorisation de prélèvement;
- Considérant que depuis 2002 le ministre des finances peut demander par écrit d'adopter, de modifier ou d'annuler une règle ;

### **L'Union des consommateurs recommande :**

1. Que le ministre des finances impose que les procédures prévues à la règle H1 soient intégralement respectées par les bénéficiaires;
2. Que la règle H1 soit modifiée pour confirmer les responsabilités des institutions financières envers les consommateurs pour ce qui est des prélèvements dans le cadre des DPA;
3. Que la règle H1 soit modifiée pour prévoir que la durée des autorisations de prélèvement soit prescrite à 12 mois et que le renouvellement se fasse obligatoirement par écrit ;
4. Que la règle H1 soit modifiée pour spécifier que les avis relatifs aux prélèvements variables sont obligatoires et que les consommateurs ne peuvent renoncer à cet avis;
5. Que la règle H1 soit modifiée pour spécifier que les prélèvements en vertu d'une autorisation de DPA ne peuvent être effectués qu'au bénéfice d'un créancier nommément identifié à l'autorisation;

## **Remboursement**

### **Frais afférents**

- Considérant que le consommateur peut subir des dommages, notamment les frais afférents et les notes au dossier de crédit, découlant d'erreurs dans les prélèvements non autorisés ou non conformes à l'autorisation donnée dans le cadre d'un DPA ;
- Considérant que les institutions financières proposent des services facturés pour bloquer les prélèvements non autorisés par le consommateur, et ce en violation de la règle H1;

### **L'Union des consommateurs recommande**

1. Que la règle H1 soit modifiée pour prévoir une interdiction aux institutions financières de facturer au consommateur quelque frais qui découle, directement ou indirectement, d'un prélèvement non conforme ou non autorisé ;
2. Que les institutions financières veillent à éviter d'inscrire au dossier de crédit des consommateurs les insuffisances de fond que pourraient provoquer, directement ou indirectement, les prélèvements non conformes ou non autorisés et que, le cas échéant, elles purgent du dossier de crédit du consommateur, sur demande, toute note de ce type qui aurait pu y être inscrite ;
3. Que la facturation par les institutions financières au consommateur d'un service d'arrêt de paiement pour protéger son compte contre les prélèvements non conformes ou non autorisés soit interdite.



### **Bénéficiaire**

- Considérant que le fait pour un bénéficiaire de tenter des prélèvements non conformes à l'autorisation reçue et le non respect des dispositions de la règle H1 n'entraîne pour lui aucune conséquence négative;
- Considérant le fait qu'un prélèvement non conforme ou non autorisé peut entraîner des conséquences fâcheuses pour le consommateur face à d'autres créanciers qui seraient bénéficiaires d'autorisations de prélèvement ou d'ordres de paiement;

### **L'Union des consommateurs recommande**

1. Que les gouvernements, dans le cadre de leur devoir de protection des consommateurs, prévoient des mesures de réparation et des mesures pénales relativement aux entreprises qui tentent d'effectuer des prélèvements non conformes à l'autorisation reçue de la part du consommateur ou hors d'une telle autorisation; ces dispositions pourraient prévoir notamment :
  - après 3 prélèvements ou tentatives de retrait non autorisés ou non conformes à l'intérieur d'une période de 12 mois, l'obligation pour l'entreprise d'offrir gratuitement au consommateur les services facturés pour la période couverte par le dernier prélèvement;
  - la possibilité pour un consommateur de mettre fin sans frais au contrat de service le liant à l'entreprise qui aurait fait ou tenté de faire, relativement à ce contrat, 3 prélèvements non conformes ou non autorisés dans le compte de ce consommateur à l'intérieur d'une période de 12 mois;
  - l'obligation pour les entreprises qui ne sont plus bénéficiaires d'une autorisation de DPA, qui effectueraient ou tenteraient d'effectuer un prélèvement, de verser au consommateur, à titre de dommages, un montant équivalant au prélèvement ou de la tentative de prélèvement ;
  - l'obligation pour l'entreprise qui aurait effectué un prélèvement non conforme ou non autorisé de confirmer par écrit, au bénéfice du consommateur et de ses créanciers, la teneur de l'erreur et les correctifs apportés;
2. Qu'il soit interdit dans les contrats proposés par les bénéficiaires de suggérer ou d'imposer aux consommateurs la renonciation au préavis de 10 jours ouvrables concernant les montants et les dates variables lors d'un DPA. Des pénalités sévères doivent être mises en place pour les bénéficiaires proposant d'enlever cette protection aux consommateurs;
3. Que les bénéficiaires soient tenus responsables des frais engendrés par des prélèvements non conformes à l'entente;
4. Que les institutions financières prennent les mesures nécessaires pour refuser aux entreprises qui se rendent coupables d'erreurs récurrentes dans les prélèvements l'autorisation d'utiliser le service de DPA;
5. Que la trousse d'information sur les procédures de débit préautorisé et les mesures de contestation de prélèvement soit disponible sur le site Internet des commerçants;

**Mode de paieiment**

- Considérant le taux de pénétration de ce mode de paieiment et le fait que de plus en plus d'entreprises insistent sur l'utilisation de ce mode de paieiment, voire l'imposent au consommateur;

**L'Union des consommateurs recommande**

1. Que les gouvernements, dans le cadre de leur devoir de protection des consommateurs, prévoient le droit pour le consommateur à un certain choix du mode de paieiment, sans que ce choix ne le pénalise financièrement;

### **L'ACP**

- Considérant la méconnaissance généralisée des institutions financières et de leurs succursales relativement à leurs rôle et responsabilités dans toutes les procédures des DPA;

### **L'Union des consommateurs recommande**

1. Que l'ACP mène une enquête auprès de tous ses membres sur leurs connaissances des règles et procédures entourant les DPA qui touchent directement les consommateurs, notamment les remboursements de prélèvements non autorisés ou non conformes, les retraits d'autorisation et les arrêts de paiement;
2. Que l'ACP, suite à son enquête, lance une vaste opération d'éducation au bénéfice des consommateurs;
3. Que l'ACP doit s'assurer que les institutions financières donnent priorité au saut technologique de leur système informatique permettant de protéger adéquatement les avoirs de leur clientèle. Les institutions financières doivent assumer les coûts d'une telle protection offerte à leur clientèle;
4. Que l'ACP, institue une meilleure surveillance, avec l'aide des associations de consommateurs, de l'application de cette règle et qu'elle remette au Ministre des finances les résultats de cette surveillance;
5. Que le Ministre impose à l'ACP l'obligation de prévoir des amendes pour les institutions délinquantes face à la règle H1, finançant par ce biais les efforts de surveillance et d'application déployés par l'ACP;
6. Que les groupes de défense des droits des consommateurs soient associés à toute discussion en vue de la modification des règles régissant les paiements préautorisés et que les ressources nécessaires à une participation efficace leurs soient allouées.

### **Cartes de crédit**

- Considérant que les institutions émettrices de cartes de crédit ne possèdent pas de règles uniformes relativement aux procédures d'autorisation et de remboursement des prélèvements autorisés;
- Considérant que les consommateurs ont le droit d'être informés de leurs droits et obligations, ainsi que de ceux de tous les intervenants dans le cadre d'une autorisation de prélèvement sur carte de crédit;

### **L'Union des consommateurs recommande**

1. Que le Ministre des finances ordonne l'établissement d'un cadre obligatoire en ce qui a trait aux autorisations de prélèvements sur carte de crédit et impose que les procédures prévues soient intégralement respectées par les bénéficiaires et les institutions émettrices de cartes de crédit et que les institutions émettrices de cartes de crédit n'autorisent dans le compte d'un bénéficiaire que les prélèvements qui soient conformes à l'autorisation qui leur aura été communiquée;
2. Que les règles applicables aux DPA en vertu de la règle H1, telles que modifiées conformément aux présentes recommandations, soient transposées, avec les adaptations nécessaires, aux autorisations de prélèvement sur cartes de crédit;
3. Que l'ensemble des présentes recommandations visant les DPA soit appliqué, avec les modifications nécessaires, aux autorisations de prélèvement sur cartes de crédit et aux intervenants à ces transactions;
4. Que les groupes de défense des droits des consommateurs soient associés à toute discussion en vue de la modification des règles régissant les paiements préautorisés et que les ressources nécessaires à une participation efficace leurs soient allouées.

## Médiagraphie

Agence de la consommation en matière financière du Canada. *Au sujet de la ACFC*. En ligne. <<http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/default.asp>>. Consulté le 1er février 2005.

Agence de la consommation en matière financière du Canada. *Frais de services sur les transactions effectuées par cartes de crédit Visa, Mastercard et American Express*. En ligne. <<http://www.acfc-fcac.gc.ca/fra/publications/ccc/0104/pdfs/SFees-f.pdf>>. Consulté le 1er février 2005.

Association Canadienne des paiements. *Association Canadienne de paiement - Accueil*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/home/home\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/home/home_fr.asp)>. Consulté le 1er février 2005.

Association Canadienne des paiements. *À propos de l'ACP : Aperçu*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/about/overview\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/about/overview_fr.asp)>. Consulté le 1er février 2005.

Association Canadienne de paiements. *Composition du CCI*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/about/stakeholder\\_comp\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/about/stakeholder_comp_fr.asp)>. Consulté le 1er février 2005.

Association canadienne des paiements, « Cure de rajeunissement des Règles sur les débits de l'ACP », dans Forum, volume 17, nu. 3, automne 2001.

Association canadienne des paiements, Règle H4 : Débits préautorisés, 2000.

Association canadienne des paiements. *Débits préautorisés (DPA) : Annexe 2 : Ligne directrice pour l'Accord de DPA du payeur*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/acss\\_rules\\_h1\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/rules/acss_rules_h1_fr.asp)>. Consulté le 1er février 2005.

Association canadienne des paiements. *Débits préautorisés : FAQ générales au sujet des débits préautorisés : Comment fonctionnent les débits préautorisés (DPA)?*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/faqs/debits\\_fr.asp#4](http://www.cdnpay.ca/faqs/debits_fr.asp#4)>. Consulté le 1er février 2005.

Association canadienne des paiements, *Débits préautorisés : FAQ générales au sujet des débits préautorisés : L'accord de DPA doit-il porter la signature du payeur ?*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/faqs/debits\\_fr.asp#5](http://www.cdnpay.ca/faqs/debits_fr.asp#5)>. Consulté le 1er février 2005.

Association canadienne des paiements. *Description des comités*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/about/committees\\_description\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/about/committees_description_fr.asp)>. Consulté le 1er février 2005.

Association canadienne des paiements. *Nouvelle règle de l'ACP pour les paiements en ligne*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/news/E2\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/news/E2_fr.asp)>. Consulté le 15 mars 2005.

Association canadienne des paiements. *Règle E2 : Échange d'effets de paiement en ligne électronique aux fins de la compensation et du règlement*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/acss\\_rules\\_fr.asp](http://www.cdnpay.ca/rules/acss_rules_fr.asp)>. Consulté le 15 mars 2005.

Association canadienne des paiements. *Règle H1 : Débits préautorisés (DPA)*. En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs\\_rules/rule\\_h1\\_fr.pdf](http://www.cdnpay.ca/rules/pdfs_rules/rule_h1_fr.pdf)>. Consulté le 1er février 2005.

Association canadienne des paiements. *Règle J10 : Demandes/compensation d'intérêts entre membres dans le cadre d'opérations nationales.* En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/rules/acss\\_rules\\_fr.asp#H](http://www.cdnpay.ca/rules/acss_rules_fr.asp#H)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Association canadienne des paiements. *Revue annuelle 2003 : Bâtir sur du solide.* En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs\\_publications/annual\\_review\\_2003\\_fr.pdf](http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs_publications/annual_review_2003_fr.pdf)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Axess Communications. *Demande de courriel.* En ligne. <<http://www.axess.com/pdf/DemandeCourriel.pdf>>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Banque CIBC. *Sommaire des frais comptes bancaires personnels.* En ligne. <[www.cibc.com/ca/chequing-savings/article-tools/prsnl-bnk-accts-fee-summ-fr.html](http://www.cibc.com/ca/chequing-savings/article-tools/prsnl-bnk-accts-fee-summ-fr.html)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Banque Nationale du Canada. *Guide des solutions bancaires personnelles.* En ligne. <[http://www.bnc.ca/bnc/files/bncpdf/fr/2/AutresFrais.pdf#xml=http://www.bnc.ca/bnc/cda/searchEngine/0,2648,divId-2\\_langId-2\\_navCode-1000,00.htmlxml.txt?query=frais&query2=frais+frais+FRAIS+frais&query3=frais&pr=bnc\\_fr&order=r&cq=&id=409b18bd](http://www.bnc.ca/bnc/files/bncpdf/fr/2/AutresFrais.pdf#xml=http://www.bnc.ca/bnc/cda/searchEngine/0,2648,divId-2_langId-2_navCode-1000,00.htmlxml.txt?query=frais&query2=frais+frais+FRAIS+frais&query3=frais&pr=bnc_fr&order=r&cq=&id=409b18bd)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Banque Nova Scotia. *Opérations bancaires courantes : Aperçu des frais de services.* En ligne. <[http://www.scotiabank.com/cda/content/0,1608,CID3077\\_LIDfr,00.html](http://www.scotiabank.com/cda/content/0,1608,CID3077_LIDfr,00.html)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Dingle, F. James. *Une évolution planifiée : L'histoire de l'Association canadienne des paiements de 1980 à 2002.* En ligne. <[http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs\\_publications/dingle\\_livre.pdf](http://www.cdnpay.ca/publications/pdfs_publications/dingle_livre.pdf)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Fédération des caisses Desjardins. *Frais d'utilisation des principaux services.* En ligne. <[http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits\\_services/comptes\\_frais/frais\\_services.jsp](http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits_services/comptes_frais/frais_services.jsp)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Fortune 1000 - Acoma. *Le paiement par prélèvement autorisé : une solution avantageuse à la portée de toutes les entreprises.* En ligne. <<http://www.acomba.com/leppa/depart2.asp?language=FR>>. Consulté le 1<sup>er</sup> décembre 2005.

La Facture. Radio-Canada. Section Temps d'attente, *Chez Bell Sympatico.* octobre 2004. En ligne. <<http://radio-canada.ca/actualite/lafacture/>>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Mastercard Canada. *Éducation aux consommateurs : Responsabilité zéro.* En ligne. <[http://www.mastercard.com/canada\\_fr/education/zero/](http://www.mastercard.com/canada_fr/education/zero/)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

MasterCard Canada. *Paiement automatique de factures : Foire aux questions.* En ligne. <[http://www.mastercard.com/canada\\_fr/cardholderservices/autobillpay/faqs.html](http://www.mastercard.com/canada_fr/cardholderservices/autobillpay/faqs.html)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

MasterCard Canada. *Paiement automatique de factures : Répertoire de services.* En ligne. <[http://www.mastercard.com/canada\\_fr/cardholderservices/autobillpay/directory.html](http://www.mastercard.com/canada_fr/cardholderservices/autobillpay/directory.html)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Ministère de la Justice. *Loi canadienne sur les paiements : CHAPITRE C-21 (L.R. 1985, ch. C-21)*. En ligne. <<http://lois.justice.gc.ca/fr/C-21/77766.html>>. Consulté le 15 mars 2005.

Solutions Moneris. *Accueil*. En ligne. <<http://www.moneris.com/fr/index.php>>. Consulté le 1<sup>er</sup> mars 2005.

Solutions Moneris. *À propos de nous*. En ligne. <<http://www.moneris.com/fr/index.php?context=/aboutus>>. Consulté le 1<sup>er</sup> mars 2005.

Solutions Moneris. *Service et soutien en ligne. Alertes à la fraude : Transactions à distance, 22 mars 2004*. En ligne.

<<http://www.moneris.com/fr/index.php?context=/onlineservice/fraudalerts/alerts&id=44>>. 1<sup>er</sup> mars 2005.

Visa Canada. *Foire aux questions*. En ligne.

<[http://www.visa.ca/fr/personal/recurring\\_faq.cfm#serviceprovider](http://www.visa.ca/fr/personal/recurring_faq.cfm#serviceprovider)>. Consulté le 1<sup>er</sup> mars 2005.

Visa Canada. *Guide d'acceptation et de traitement de la carte Visa : Comment réduire les rétrofacturations*. septembre 2001. En ligne. <<http://visa.ca/fr/merchant/best.cfm>>. Consulté le 1<sup>er</sup> mars 2005.

Visa Canada. *Options de carte personnelle. Foire aux questions : Puis-je demander l'arrêt d'un paiement automatique de factures ?* En ligne. <[http://visa.ca/fr/personal/recurring\\_faq.cfm#stop](http://visa.ca/fr/personal/recurring_faq.cfm#stop)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.

Visa Canada. *Paieiment automatique de factures : Il est maintenant plus facile de payer vos factures*. En ligne. <[http://visa.ca/fr/personal/recurring\\_abp.cfm](http://visa.ca/fr/personal/recurring_abp.cfm)>. Consulté le 1<sup>er</sup> février 2005.



## Annexe I : Ligne directrice pour la lettre d'engagement du bénéficiaire

### Introduction

La présente annexe expose les éléments à faire figurer dans chaque Lettre d'engagement du bénéficiaire aux fins de la Règle H1 et n'empêche pas le membre de l'assortir d'autres dispositions, d'utiliser une présentation différente ou d'en intégrer les dispositions dans un autre contrat ou document.

### 1. Portée

La Lettre d'engagement du bénéficiaire doit contenir une section quelconque d'introduction ou d'indication de la portée. Voici un exemple du libellé qui pourrait être utilisé :

« En contrepartie de l'accord donné par le membre parrain de percevoir les DPA émis par (nom du bénéficiaire), et en contrepartie de l'accord donné par d'autres institutions financières (appelées «membres traitants»), par le truchement des règles de l'Association canadienne des paiements, d'accepter les DPA tirés sur les comptes de leurs clients, nous convenons de ce qui suit : »

### 2. Approbation du payeur

Le bénéficiaire doit «garantir» au membre parrain que le payeur lui a donné l'autorisation permanente mais révocable d'enclencher des DPA, que cette autorisation constitue l'autorisation du membre traitant de porter au débit du compte du payeur le montant de chaque DPA qui est enclenché par le bénéficiaire et que la preuve de cette autorisation (c.-à-d. l'Accord de DPA du payeur ou l'accord de l'entreprise pour les DPA de gestion de trésorerie) devrait être mise à la disposition, dans un délai raisonnable, sur demande, du membre parrain, ou du payeur ou d'un représentant autorisé du payeur (y compris le membre traitant), p. ex. :

« Nous vous garantissons que chaque payeur (c.-à-d. client) au nom de qui un débit est réputé avoir été tiré ou dont l'ordre est réputé avoir été donné aura signé et nous aura remis une demande écrite nous autorisant à émettre des débits et, s'il y a lieu, sur ordre reçu conformément à cette demande écrite, à émettre un débit comme s'il était signé par ce payeur et nous autorisant à donner suite à cet ordre comme s'il était un ordre écrit et signé par ce payeur.

Nous nous engageons à rendre disponible pour inspection, dans un délai raisonnable, à la demande du payeur ou d'un représentant autorisé du payeur (y compris le membre traitant), l'autorisation de tout payeur pour lequel nous aurons émis ou fait émettre un DPA. »

### 3. Signature valide

Le bénéficiaire doit assumer la responsabilité de vérifier que l'Accord de DPA du payeur ou l'autorisation du payeur pour les DPA de gestion de trésorerie est signé par le ou les signataires autorisés pour le compte, et que la méthode de signature employée par le payeur est conforme aux exigences de la Règle H1 et est sous une forme qui constitue l'autorisation en bonne et due forme pour le membre traitant de porter un débit au compte du payeur, conformément à ce que peut prévoir la convention de compte du payeur avec l'institution concernée.

### 4. Reconnaissance du payeur obligatoire pour les DPA de gestion de trésorerie

Lorsque le bénéficiaire et le payeur ne sont pas une seule et même personne pour les DPA de gestion de trésorerie, mais des entreprises étroitement liées, le payeur doit indiquer qu'il a reçu la Lettre d'engagement du bénéficiaire qui sous-tend l'accord de DPA de gestion de trésorerie entre le bénéficiaire et le payeur en faisant signer la Lettre d'engagement par son ou ses représentants autorisés avant l'émission de DPA de gestion de trésorerie à tirer sur le compte du payeur.

### 5. DPA à fréquence sporadique

Le bénéficiaire, qui a l'intention d'utiliser des DPA à fréquence sporadique, doit convenir, dans la Lettre d'engagement du bénéficiaire, d'obtenir une autorisation en bonne et due forme du payeur pour chacun des DPA à fréquence sporadique, conformément à la Règle H1.

## **6. Disposition type d'indemnisation**

Le bénéficiaire doit indemniser le membre parrain de tout dommage qu'il pourrait subir à l'égard du tirage ou de l'émission d'un DPA, p. ex. :

« Nous nous engageons à vous tenir à couvert et à vous indemniser des pertes, coûts, honoraires, dommages, dépenses, responsabilités, réclamations, poursuites et demandes, quelles qu'elles soient, que vous ou un autre membre traitant pourriez subir ou engager ou qui pourraient vous être imposés ou être imposés à un autre membre traitant, quelle qu'en soit l'origine, du fait que vous auriez tiré ou émis un débit émis par nous. »

## **7. Clause de force majeure**

Le bénéficiaire doit inclure un déni de responsabilité pour cause de retard ou de non-exécution pour des circonstances indépendantes de la volonté du membre parrain, p. ex. :

« Le membre parrain n'est pas tenu responsable des retards, dommages, pénalités, coûts, dépenses ou inconvénients subis par le bénéficiaire ou par toute autre personne du fait que le membre parrain n'aurait pas rendu l'un des services prévus aux présentes pour une cause indépendante de la volonté du membre parrain. »

## **8. Responsabilité de l'exactitude**

Le bénéficiaire doit assumer la responsabilité de l'exactitude de tous les DPA tirés conformément à ses instructions, p. ex. :

« Nous assumons l'entière responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité de tous les renseignements qui vous seront fournis et vous n'assumez aucune responsabilité à l'égard des erreurs découlant de l'inexactitude ou du caractère incomplet des renseignements qui vous seront fournis par nous ou par un de nos dirigeants, employés ou agents. Nous nous engageons à vous indemniser de tous les montants que vous ou un membre traitant pourriez verser par erreur à l'égard de tout DPA que vous ou un autre membre traitant auriez crédité ou débité par erreur conformément à un ordre donné par justificatif de DPA ou sur un autre support. »

## **9. Changement de membre traitant ou résiliation**

La Lettre d'engagement doit prévoir le cas où un bénéficiaire change de membre traitant ou cesse d'utiliser le mécanisme de DPA entre le moment où un DPA est émis et le moment de la demande de remboursement ou du retour du DPA pour non-paiement, p. ex. :

« Nous nous engageons à vous dédommager ou à dédommager tout autre membre traitant de toute réclamation faite par le payeur conformément au Manuel des Règles de l'ACP.

Le bénéficiaire ou le membre parrain peut mettre fin au présent engagement, pourvu qu'un avis écrit en soit donné par le bénéficiaire au membre parrain ou par le membre parrain au bénéficiaire, selon le cas, au moins (nombre) jours avant la prise d'effet de cette résiliation.

Par dérogation à cette résiliation, les dispositions de la Règle H1 et les dispositions d'indemnisation du présent engagement demeurent pleinement en vigueur à l'égard de tout DPA tiré et émis ou de tout autre support livré par le membre parrain conformément aux dispositions du présent engagement avant le jour de prise d'effet de cette résiliation. »

## **10. Prescription pour le remboursement**

La Lettre d'engagement doit exposer la prescription applicable aux demandes de remboursement, p. ex. :

« Nous nous engageons à vous dédommager de tout remboursement effectué par suite de la production d'une déclaration par un payeur ou une autre personne alléguant que le DPA n'a pas été tiré conformément à l'Accord de DPA du payeur, que l'Accord de DPA du payeur a été révoqué, que le préavis n'a pas été donné 10 jours civils avant la date du traitement du DPA au compte du payeur, ou qu'il n'a jamais existé d'Accord de DPA du payeur entre la personne présentant la demande et nous-mêmes. »

### **11. Préavis**

Le bénéficiaire doit convenir de se conformer aux exigences de préavis ou de dispense de préavis qui sont énoncées à la Règle H1, p. ex. :

« Nous convenons d'être liés par les exigences de préavis énoncées dans la Règle H1, de nous y conformer, de les respecter et de les appliquer. »

### **12. Règles de l'ACP**

Le bénéficiaire doit convenir de respecter la Loi, les Règlements administratifs, les règles et les normes de l'ACP, p. ex. :

« Nous convenons de respecter toutes les dispositions pertinentes des Règles de l'ACP en vigueur de temps à autre qui s'appliquent aux DPA. »

### **13. Obligation du bénéficiaire**

Le bénéficiaire doit veiller à ce que le payeur soit informé des conditions de la présente règle et, dans la mesure du possible, à ce qu'une copie de l'Accord de DPA du payeur, dûment signée par le payeur, soit remise au payeur, p. ex. :

« Nous convenons que, avant d'émettre des débits sur le compte d'un payeur, nous informerons le payeur du recours, de la signification de l'avis, et des autres dispositions de la Règle H1 de l'ACP qui présentent un intérêt pour les payeurs. Dans la mesure du possible, nous remettrons à chaque payeur une copie de l'autorisation signée par le payeur. »

### **14. Demande d'intérêt**

Le bénéficiaire doit être responsable des demandes d'intérêt liées au retour d'un DPA pour la raison qu'il n'a jamais existé d'Accord de DPA du payeur entre le bénéficiaire et le payeur.

## Annexe 2 : Ligne directrice pour l'Accord de DPA du payeur

### Introduction

La présente annexe expose les éléments à faire figurer dans chaque Accord de DPA du payeur aux fins de la Règle H1 et n'empêche pas le bénéficiaire de l'assortir d'autres dispositions, d'utiliser une présentation différente, ou d'en intégrer les dispositions dans le contrat pour biens ou services fournis ou dans un autre document.

### 1. Portée

L'Accord de DPA du payeur doit contenir une section quelconque d'introduction ou d'indication de la portée. Voici un exemple du libellé qui pourrait être utilisé :

« Je (nous) reconnais (reconnaissons) que la présente autorisation est donnée au profit de (nom du bénéficiaire) et de (nom de l'institution financière du payeur) et est donnée en contrepartie de l'accord de (nom de l'institution financière du payeur) de traiter des débits sur mon compte conformément aux règles de l'Association canadienne de paiements. »

### 2. Signature valide

Le payeur doit «garantir» au bénéficiaire, au bénéficiaire membre, ou au membre parrain, selon le cas, que la (les) signature(s) figurant dans l'Accord de DPA du payeur est (sont) celle(s) requise(s) pour l'administration du compte sur lequel un DPA doit être tiré, p. ex. :

« Je (nous) garantis (garantissons) que toutes les personnes dont les signatures sont requises pour ce compte ont signé l'accord ci-après. »

### 3. Autorisation de débiter le compte

Le payeur doit autoriser le bénéficiaire ou le bénéficiaire membre à porter au débit d'un compte particulier des paiements du payeur à un bénéficiaire particulier, p. ex. :

« Je (nous) autorise (autorisons) par la présente (nom du bénéficiaire) à tirer des effets sur le compte \_\_\_\_\_ (numéro de compte) \_\_\_\_\_ à (nom de l'institution financière du payeur) aux fins suivantes : »

### 4. Catégorie de DPA et objet

L'Accord de DPA du payeur doit énoncer la catégorie et l'objet des DPA, par exemple : personnel (p. ex., versement hypothécaire, paiement de services publics), entreprise (p. ex., fournitures, bail), ou transferts de fonds (p. ex., régime enregistré d'épargne retraite, fonds communs de placement).

### 5. Montant et échéance

L'Accord de DPA du payeur doit qualifier le montant (c.-à-d. fixe ou variable) ou fixer le montant maximal du DPA, préciser si des versements complémentaires annuels où des rajustements sont permis, et indiquer les dates de ces débits (p. ex., hebdomadaire, à la quinzaine, mensuel, intervalles fixes, jours ou dates fixes ou sporadiques).

### 6. Autorisation valide – DPA sporadiques

L'Accord de DPA du payeur doit énoncer que, relativement aux DPA dont la fréquence de paiement est sporadique, un mot de passe ou un code secret ou un autre équivalent de signature sera attribué et constituera l'autorisation valide pour le membre traitant de porter un débit au compte du payeur.

### 7. Annulation de l'accord

Le payeur peut, par avis signifié au bénéficiaire, soit par écrit soit verbalement avec autorisation appropriée pour permettre de vérifier l'identité du payeur, révoquer son autorisation à tout moment, p. ex. :

« Cette autorisation/cet accord peut être annulé(e) à tout moment sur signification d'un avis par (nom du payeur), soit par écrit soit oralement avec autorisation appropriée pour permettre de

vérifier l'identité du payeur, dans les \_\_\_\_\_ jours précédant le prochain DPA à émettre. Je (nous) reconnais (reconnaissons) que, pour révoquer la présente autorisation, je (nous) dois (devons) remettre un avis de révocation à (nom du bénéficiaire). »

### 8. Acceptation de la remise de l'autorisation

L'Accord de DPA du payeur doit énoncer que la remise de l'autorisation au bénéficiaire par le payeur doit constituer la remise au membre traitant, p. ex. :

« Je (nous) reconnais (reconnaissons) que la fourniture et la remise de la présente autorisation à (nom du bénéficiaire) constitue la remise par (nom du payeur) à mon (nom de l'institution financière du payeur). Toute remise qui vous serait faite de la présente autorisation constitue une remise par (nom du payeur) ».

### 9. Préavis – DPA de montant fixe ou variable

S'il vise des DPA de montant fixe ou variable revenant à intervalles fixes, l'Accord de DPA du payeur doit préciser que le payeur recevra :

- A) DPA de montant fixe a) relativement aux DPA de montant fixe, un avis écrit du bénéficiaire précisant le montant à porter au débit du compte et la ou les dates d'échéance du débit, au moins 10 jours civils avant la date d'échéance du premier DPA, et cet avis doit être reçu chaque fois qu'il y a un changement du montant ou de la ou des dates de paiement; ou
- B) DPA de montant variable b) relativement aux DPA de montant variable, un avis écrit du bénéficiaire précisant le montant à porter au débit du compte et la ou les dates du débit, au moins 10 jours civils avant la date d'échéance de chaque DPA.

### 10. Mode de signification

Le préavis peut être donné par écrit ou selon tout mode de reproduction de mots dans une forme visible dans laquelle le payeur a consenti de le recevoir à son adresse connue.

### 11. Dispense de l'avis

Par dérogation à l'article 9, l'Accord de DPA du payeur peut indiquer que le payeur et le bénéficiaire sont convenus de renoncer au préavis ou de modifier ces exigences. Le cas échéant, le payeur doit signer la dispense effective dans l'Accord de DPA du payeur pour indiquer qu'il accepte la dispense.

### 12. Renseignements sur le compte

Le payeur doit attester que tous les renseignements fournis relativement au compte du payeur sont exacts, et doit convenir de donner au bénéficiaire un avis de tout changement de ces renseignements, p. ex. :

« Le compte sur lequel (nom du bénéficiaire) est autorisé à tirer des DPA est indiqué ci-après. Un chèque spécimen, le cas échéant, pour ce compte a été marqué «NUL» et est joint à la présente autorisation. »

Je (nous) m'engage (nous engageons) à informer (nom du bénéficiaire), par écrit, de tout changement aux renseignements sur Je (nous) m'engage (nous engageons) à informer (nom du bénéficiaire), par écrit, de tout changement aux renseignements sur le compte qui vous sont communiqués dans la présente autorisation avant la prochaine date d'échéance du DPA. »

PAYEUR :	
ADRESSE :	
VILLE ET PROVINCE :	TÉLÉPHONE :
INSTITUTION FINANCIÈRE :	
ADRESSE :	
NUMÉRO DE COMPTE :	

### 13. Validation par le membre traitant

Le membre traitant ne doit pas être responsable de la validation des conditions de l'Accord de DPA du payeur relativement à un DPA, p. ex. :

« Je (nous) reconnais (reconnaissons) que (membre traitant) n'est pas tenu de vérifier que le DPA a été émis conformément aux détails de l'Accord de DPA du payeur, notamment, mais sans limitation, en ce qui a trait au montant.

Je (nous) reconnais (reconnaissons) que (membre traitant) n'est pas tenu de vérifier que l'objet du paiement pour lequel le DPA a été émis a été atteint par (nom du bénéficiaire) comme condition de l'acceptation du DPA que (nom du bénéficiaire) a émis ou fait émettre sur le compte de (nom du payeur). »

#### **14. Contrat pour biens ou services**

L'Accord de DPA du payeur ne doit s'appliquer qu'au mode de paiement et n'a aucune incidence sur le contrat pour biens ou services échangés entre le payeur et le bénéficiaire, p. ex. :

« La révocation de la présente autorisation ne met pas fin à un contrat pour biens ou services qui existe entre (nom du payeur) et (nom du bénéficiaire). L'Accord de DPA du payeur ne s'applique qu'au mode de paiement et n'a par ailleurs aucune incidence sur le contrat pour les biens ou les services échangés. »

#### **15. Droits de contestation du payeur – DPA personnels, d'entreprise ou de transfert de fonds**

Lorsque l'Accord de DPA du payeur est pour des DPA personnels ou d'entreprise ou des DPA de transfert de fonds pour lesquels il est prévu un recours par le système de compensation, le payeur peut présenter une demande de remboursement lorsqu'un DPA est porté par erreur au débit de son compte dans l'une des conditions déclarées au paragraphe 18b) de la Règle H1 et, conformément au paragraphe 18c) de la Règle H1, le payeur doit être tenu de remplir un formulaire de déclaration au moment de présenter cette demande, p. ex. :

« Un DPA peut être contesté par un payeur dans les conditions suivantes :

- (i) le DPA n'a pas été tiré conformément à l'Accord de DPA du payeur; ou
- (ii) l'Accord de DPA du payeur a été révoqué; ou
- (iii) le préavis n'a pas été reçu et ce préavis était requis selon les dispositions de l'Accord de DPA du payeur.

Le payeur reconnaît que, pour qu'il soit remboursé, la déclaration portant que (i), (ii) ou (iii) a eu lieu, doit être remplie et présentée à la succursale du membre traitant détenant le compte du payeur dans les 90 jours civils dans le cas d'un DPA personnel (ou dans les 10 jours ouvrables dans le cas d'un DPA d'entreprise) suivant la date à laquelle le DPA contesté a été reporté au compte du payeur.

Le payeur reconnaît qu'une demande de remboursement fondée sur le fait que l'Accord de DPA du payeur a été révoquée, ou sur quelque autre motif, est une question à régler uniquement entre le bénéficiaire et le payeur dans une contestation de DPA après [90 jours civils dans le cas d'un DPA personnel ou 10 jours ouvrables dans le cas d'un DPA d'entreprise]. »

#### **16. Droits de contestation du payeur – DPA de transfert de fonds**

Lorsque l'Accord de DPA du payeur vise des DPA de transfert de fonds, et que le bénéficiaire membre n'accorde pas de recours par le système de compensation, l'accord doit prévoir explicitement qu'il n'y aura pas de recours par le système de compensation (c.-à-d. pas de remboursement automatique en cas de différend) et que le payeur devra demander le remboursement ou faire valoir son recours au bénéficiaire membre s'il arrive qu'un DPA est porté par erreur au débit de son compte.

#### **17. Spécification des DPA**

L'Accord de DPA du payeur doit énoncer les autres conditions dans lesquelles le DPA doit être émis.

#### **18. Acceptation du payeur**

Le payeur doit indiquer qu'il comprend et accepte le mécanisme de DPA et y participe.

#### **19. Consentement à la communication des renseignements**

Le payeur doit indiquer qu'il consent à la communication aux membres parrains des renseignements personnels qui peuvent être contenus dans l'Accord de DPA du payeur, dans la mesure où cette communication de renseignements personnels est directement reliée et nécessaire à la bonne application de la Règle H1.

**20. Autorisations électroniques du payeur**

Lorsque l'Accord de DPA du payeur est un document électronique qui est conforme aux exigences de la Règle H1, le payeur doit attester que la méthode de signature du document est dans une forme qui constitue une autorisation appropriée pour le membre traitant de porter un débit au compte du payeur. Dans ces situations, l'accord doit être signé d'une signature électronique sécurisée, selon la définition de la Règle H1.



**Annexe 3 : Formulaire de déclaration pro forma**

Formulaire de déclaration pro forma pour les plans de débits préautorisés (DPA)

Note : Le client qui demande le remboursement d'un débit préautorisé qu'il conteste doit le faire dans les délais suivants :

<b>RAISON</b>	<b>TYPE DE DPA APPLICABLE</b>	<b>ÉCHÉANCIER POUR LE RETOUR</b>
<b>1 - DPA non tiré conformément à l'accord</b>	Personnel  Entreprise  *Transfert de fonds	Personnel : 90 jours civils après la date à laquelle le DPA a été passé au compte du payeur.  Entreprise : 10 jours ouvrables après la date à laquelle le DPA a été passé au compte du payeur.
<b>2 - Accord révoqué avant la date d'échéance</b>	Personnel  Entreprise  *Transfert de fonds	Personnel : 90 jours civils après la date à laquelle le DPA a été passé au compte du payeur.  Entreprise : 10 jours ouvrables après la date à laquelle le DPA a été passé au compte du payeur.
<b>3 - Avis préalable non reçu</b>	Personnel  Entreprise  *Transfert de fonds	Personnel : 90 jours civils après la date à laquelle le DPA a été passé au compte du payeur.  Entreprise : 10 jours ouvrables après la date à laquelle le DPA a été passé au compte du payeur.
<b>4 - Absence d'accord Personnel</b>	Personnel Entreprise Transfert de fonds Gestion de trésorerie	90 jours civils après la date à laquelle le DPA a été passé au compte du payeur.

- EXCEPTION : Les DPA de transfert de fonds portant le type d'opération 650 ou 83 ne peuvent être retournés par la compensation que pour la raison 4 (absence d'accord). Pour plus d'information, voir l'article 21 de la Règle H1.

Je (nous), (nom du payeur), déclare (déclarons) que, relativement au débit préautorisé (DPA) en faveur de (nom du bénéficiaire) au montant de \$ (montant) tiré sur le compte numéro (numéro de compte) le (date) pour :

1. Le DPA susmentionné n'a pas été traité conformément à l'Accord de DPA du payeur;  
OU

2. L'Accord de DPA du payeur a été révoqué et un avis de cette révocation a été signifié à (nom du bénéficiaire) avant la date d'échéance du DPA susmentionné;  
OU

3. Un préavis du DPA susmentionné n'a pas été livré au moins dix (10) jours civils avant la date d'échéance, et ce préavis était requis en vertu des conditions de l'Accord de DPA du payeur;  
OU

4. Il n'existe aucun Accord de DPA du payeur ou autre entente pour le prélèvement du DPA entre (nom du payeur) et (nom du bénéficiaire) et je (nous) n'ai (n'avons) jamais autorisé (nom du bénéficiaire) à tirer ou à préparer le DPA susmentionné en mon (notre) nom.

Je (nous) garantis (garantissons) qu'aucun remboursement n'a été demandé au bénéficiaire ni reçu directement du bénéficiaire à l'égard du DPA susmentionné.

Je (nous) permets (permettons) à (institution financière du payeur) de remettre la présente déclaration à (nom du bénéficiaire) et à l'institution financière agissant pour le compte de (nom du bénéficiaire).

Et, je (nous) fais (faisons) cette déclaration la croyant, en toute conscience, vraie.

Par Payeur/représentants autorisé(s)

Si la convention de compte du payeur exige la signature de deux représentants autorisés, il faut les deux signatures aux fins de la présente déclaration.

Date :

Représentant de l'institution financière :

## Annexe 4 : Réponses de l'ACP

**1. Est-ce que toutes les institutions financières doivent faire partie des ACP ?**

R : Non, c'est volontaire.

**2. Doivent-elles faire parties obligatoirement de l'ABC (association des banquiers du Canada) ?**

R : Non, c'est volontaire. (Pas de fiducie, ni de coopératives)

**3. Y a-t-il des pénalités pour les créanciers qui ne respectent pas le préavis de 10 jours ? Si non, pourquoi ?**

R : Non, ce n'est pas la responsabilité de l'ACP.

**4. b) Les banques reçoivent-elles le même préavis que le consommateur ?**

R : Non

**5. S'il y a un non respect du montant du DPA, par exemple 200\$ au lieu de 50\$ provoquant deux NSF, le consommateur sera-t-il remboursé ?**

a) pour l'argent pris en trop ?

b) Pour les frais des NSF ?

c) Pour les frais de transaction ?

R : Selon la réglementation interne de chaque institution puisque c'est particulier à chacune d'entre elles.

**6. La banque va-t-elle réclamer les montants mentionnés précédemment au créancier ?**

R : Selon la réglementation interne.

**7. Quelles sont les procédures pour faire changer la date ou le montant du DPA pour le consommateur ? La banque doit-elle en être avisée ?**

R : Le consommateur doit aviser le créancier pour pouvoir effectuer une modification à son DPA. La banque ne doit pas en être avisée.

**8. Le DPA équivaut à un chèque en blanc qui se termine quand? Si la date n'est pas indiquée sur le contrat, que se passe-t-il ?**

R : Il n'y a pas de temps maximal pour l'Accord même si pas de date.

**9. Si la lettre d'engagement pour un DPA d'un consommateur n'est pas conforme en ce qui concerne la révocation, la banque la retournera-t-elle aussi au consommateur ?**

R : Non, uniquement au créancier.

**10. Si la lettre d'engagement au DPA ne fait pas mention de la révocation possible normalement, le consommateur a-t-il, tout de même le droit de révocation en cas de problèmes ?**

R : Lorsque la lettre n'est pas conforme, l'institution financière la retourne. Il n'y a pas de clause pour le cas où l'institution ne la retourne pas.

**11. Se peut-il qu'une troisième tentative de DPA soit effectuée au cours du même mois en cas de NSF ? Si cette situation arrive, quelles sont les pénalités.**

R : Non, mais si cette situation arrive, il y aurait des pénalités pour l'institution financière. (L'ACP ne sait pas quoi exactement même pour le créancier).

**12. En cas de NSF lors de la date prévue du DPA, est-ce que les créanciers doivent informer le consommateur de la date et du montant prévu pour la deuxième tentative ?**

R : Non

**13. Qu'est-ce que le consommateur peut faire pour annuler un DPA ? La banque fait-elle quelque chose ?**

R : Le consommateur peut fermer son compte. La banque renvoie les DPA non autorisés aux compagnies.

**14. Est-ce que les compagnies peuvent exiger le paiement par DPA ?**

R : Il n'y a pas de règlement sur cette pratique, mais l'ACP est certaine que la compagnie en n'a pas le droit.

**Annexe 5 : Questionnaire destiné aux organismes spécialisés en consultation budgétaire**



**demande votre collaboration!**

Par cette recherche, nous tentons de vérifier si les **débts préautorisés DPA** sont suffisamment encadrés pour assurer adéquatement la protection des consommateurs et, plus particulièrement, ceux et celles qui ne disposent pas d'une grande marge de manœuvre, pour qui tout retrait non prévu peut occasionner des frais subséquents.

Votre nom :

Votre organisme :

1. Y a-t-il beaucoup de compagnies qui n'acceptent que ce mode de paiement, selon vous?  
Cochez oui  non  Précisez

2. À quelle fréquence rencontrez-vous des cas de consommateurs qui ont des problèmes avec les débits préautorisés (DPA) dans leur compte personnel ou sur leur carte de crédit?

a) Dans leur compte personnel jamais  quelques fois  souvent   
b) Sur leur cartes de crédit jamais  quelques fois  souvent

➤ **Si vos réponses sont « jamais » aux questions 1.a et 1.b, veuillez passer à la question 7**

3. De quel(s) genre(s) de problème(s) s'agissait-il? (cochez toutes les réponses appropriées)

a) Le créancier n'acceptait que ce mode de paiement   
b) Le créancier ne respecte pas la date prévue du paiement   
c) Le créancier modifie le montant prévu   
d) Le créancier tente de prendre plus de 1 paiement par mois   
e) Le créancier prolonge les débits préautorisés (les DPA se poursuivent après la fin de l'autorisation)   
f) Autre  Précisez

4. Dans quel(s) domaine(s) ces compagnies se spécialisent-elles? (Cochez la (ou les) boîte(s) approprié (es) et précisez le nom de la (ou des) compagnies)

Télécommunication   
Énergie   
Câblodistribution   
Assurances   
Automobile   
Magasin de détail   
Agence de recouvrement   
Autres

5. Avez-vous identifié un type d'entreprise ou de compagnies où ces problèmes reviennent plus souvent?

Cochez oui  non   
Si oui, la (les) quelle(s)

6. Dans votre pratique, quelles conséquences pour les consommateurs qui ont des problèmes avec les procédures d'annulation d'un DPA avez-vous remarquées?

7. À votre avis, les consommateurs connaissent-ils les procédures d'annulation d'un DPA?

Cartes de crédit      oui       non   
 Compte personnel      oui       non

8. Selon vous, les consommateurs connaissent-ils leurs droits concernant les DPA?

Cartes de crédit      oui       non   
 Compte personnel      oui       non

9. Connaissez-vous les procédures d'annulation d'un DPA?

Cochez      oui       non

10. Sur une échelle de « 1 » à « 5 » (où « 1 » signifie très simple et où « 5 » signifie très complexe), cochez le chiffre qui correspond le mieux à votre impression au sujet de la **facilité théorique** des procédures d'annulation d'un DPA...

a) à partir d'un compte personnel

très simple					très complexe
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		

b) à partir d'une carte de crédit

très simple					très complexe
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		

11. Sur une échelle de « 1 » à « 5 » (où « 1 » signifie très simple et où « 5 » signifie très complexe), cochez le chiffre qui correspond le mieux à votre impression au sujet de l'efficacité des procédures d'annulation d'un DPA **dans la pratique**...

a) à partir d'un compte personnel

très simple					très complexe
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		

b) à partir d'une carte de crédit

très simple					très complexe
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		

12. Quelles sont vos impressions générales au sujet des procédures d'annulation des DPA?

13. Avez-vous des suggestions ou des recommandations à faire au sujet des procédures d'annulation des DPA?

14. Avez-vous d'autres commentaires à formuler au sujet des DPA?



**vous remercie d'avoir participé au sondage!**

Retourner votre questionnaire rempli à [RocheFort@consommateur.qc.ca](mailto:RocheFort@consommateur.qc.ca)

Pour nous rejoindre :

📍 : 1000 rue Amherst, bureau 300, Montréal (Québec) H2L 3K5

☎ : (514) 521-6820 ou 1 888 521-6820 — 📠 : (514) 521-0736

🌐 : [www.consommateur.qc.ca/union](http://www.consommateur.qc.ca/union) — @ : [RocheFort@consommateur.qc.ca](mailto:RocheFort@consommateur.qc.ca)

## **Annexe 6 : Questions destinées aux succursales**

---

- 1- J'ai donné une autorisation de DPA qui pour qu'un paiement soit prélevé à une date fixe et pour un montant fixe. Mais, la date du prélèvement varie sans que j'en sois averti, ont-ils le droit?
- 2- Le montant s'est mis à varier sans m'avertir, ont-ils le droit de faire ça?
- 3- Que dois-je faire?
- 4- Combien de temps avant le retrait je dois avoir cet avis?
- 5- Le montant pris en trop a provoqué un insuffisance de fond et j'ai eu à payer des frais à la banque, est-ce qu'ils vont m'être remboursés?
- 6- Qu'est-ce que je peux faire pour récupérer l'argent qui m'a été enlevée?
- 7- J'ai combien de temps pour faire ma demande?
- 8- Est-ce que ça coûte quelque chose?
- 9- Si la compagnie continue de prélever le montant, pouvez-vous faire quelque chose?
- 10- Est ce que je peux interdire que la compagnie continue de faire les prélèvements?
- 11- Comment et coût?
- 12- Est-ce qu'il y a une loi qui régit les DPA?

## Réponses des succursales

Institutions financières		Date ne peut être modifiée sans préavis	Montant ne peut être modifié sans préavis	Que dois-je faire ?	Remboursements frais de nsf	Remboursement DPA	Erreurs DPA récurrents, solutions ?	Comment interdire dpa ?	Loi ou règle ?
<b>Banque Nationale</b>	1 (qc)	non	non	Contacteur la cie	Contacteur la cie	Contacteur la cie	?	Arrêt de paiement	Non, contrat
	2 (qc)	Non	Non	Contacteur la cie	Oui Contacteur la cie	Formulaire seulement si pas de contrat sinon contacter la cie	Non Contacteur la cie	Arrêt de paiement	?, contacter l'OPC
	3 (on)	Non	Non	Contacteur la cie	Contacteur la cie	?	Arrêt de paiement	Arrêt de paiement	?
	4 (on)	Non	Oui	Contacteur la cie	Contacteur la cie	?	Arrêt de paiement	Arrêt de paiement	?
	5 (nb)	Non	?	Contacteur la cie	Pas la banque, contacter la cie	?	Arrêt de paiement	Arrêt de paiement	Oui, voir dépliant
	6 (nb)	?	?	Contacteur la cie	Pas la banque, contacter la cie	?	Changer de mode paiement	Arrêt de paiement	non
<b>Banque de la Nouvelle-Écosse</b>	7 (qc)	Oui	Non	Contacteur la cie, banque aucune contrôle	Non, Contacteur la cie	Contacteur la cie	Arrêt de paiement	Arrêt de paiement	Non, contacter l'OPC
	8 (qc)	Contrat	Non	Contacteur la cie	Selon la compagnie	?	Changer mode de paiement (Internet)	Arrêt de paiement	Non
	9 (nb)	Banque ne peut rien faire	?	Contacteur la cie	Banque ne peut rien faire	?	?	Arrêt de paiement	Refus
	10 (on)	?	?	Contacteur la cie	Contacteur la cie	?	Non	Arrêt de paiement	?
	11 (on)	?	Non	Contacteur la cie	Oui, Selon la cie	?	Arrêt de paiement	Arrêt de paiement	Contrat
	12 (nb)	?	non	Contacteur la cie	Oui, selon la cie	?	Retourner le paiement sans frais	Arrêt de paiement	non



<b>Banque Laurentienne</b>	13 (qc)	Non	Non	Contacteur la cie et vérifier le contrat	Pas à la banque de rembourser	Contacteur la cie	?	Arrêt de paielement	?, contacter l'Opc
	14 (qc)	Non	Contrat	Contacteur la cie	Oui, Contacter la cie	?	Lettre enregistrée annuler l'entente	Arrêt de paielement	?
	15 (on)	oui	oui	Contacteur la cie	Comme un chèque, il faut respecter	?	Non	non, Annuler le contrat	oui, Ne la connaît pas, pas avocate
<b>Fédération des caisses populaires Desjardins</b>	16 (qc)	Non	Non	Contacteur la cie	Pas è eux à rembourser, contacter la cie	Contacteur la cie	Non, contacter la cie	?	?
	17 (qc)	Pas de contrôle	Oui	Contacteur la cie	Oui	Contacteur la cie	Arrêt de paielement	Arrêt de paielement	Non
	18 (on)	Non	Pas de contrôle	Contacteur la cie	Contacteur la cie	?	Arrêt de paielement	Arrêt de paielement	Non, contrat
	19 (on)	non	Pas leur responsabilité	Contacteur la cie	Oui, contacter la cie	?	Non, contacter la cie	Arrêt de paielement	Non, contacter la cie
	20 (nb)	Oui	Non	Contacteur la cie	Oui, Contacter la cie	?	Arrêt de paielement	Arrêt de paielement	Non, contrat
	21 (nb)	Contrat	Contrat	Contacteur la cie	Pas responsable, Contacter la cie	?	Arrêt de paielement	Arrêt de paielement	Non, contrat
<b>Banque de Montréal</b>	22 (qc)	Oui	Oui	Contacteur la cie	Pas responsable	Formulaire Contester dans les 90 jours	Casser le contrat	Arrêt de paielement	?, contacter gouvernement
	23 (qc)	Non	Oui	Contacteur la cie	Non	?	Contacteur la cie	Arrêt de paielement	Contrat
	24 (nb)	Oui	Oui	Contacteur la cie	Pas responsable	formulaire contester dans les 90 jours	?	Arrêt de paielement	?
	25 (on)	Non	Non	Contacteur la cie	Oui, Contacter la cie	formulaire Contester dans les 90 jours	Arrêt de paielement	Fermer compte le	Non
	26 (nb)	Oui	Oui	Contacteur la cie	Oui, Contacter la cie	?	?	Arrêt de paielement	?
	27 (on)	Non	Non	Direct à la succursale	Oui, Contacter la banque	Contester dans les 10 jours	?	Arrêt de paielement	Contrat

<b>Banque CIBC</b>	28 (qc)	Non	Non	Contacte r la cie	Contacte r la cie	?	?	Arrêt de paie ment	Contrat
	29 (qc)	Contrat	Contrat	Contacte r la cie	Contacte r la cie	?	Arrêt de paie ment	Arrêt de paie ment	Contrat
	30 (on)	?	Oui	Contacte r la cie	Contacte r la cie	formulaire Conteste r dans les 90 jours - formulaire	?	Arrêt de paie ment	Contrat
	31 (nb)	?	Contrat	Contacte r la cie	Contacte r la cie	?	?	Arrêt de paie ment	contrat
	32 (nb)	?	?	Contacte r la cie	Contacte r la cie	?	?	Arrêt de paie ment	?
	33 (on)	non	oui	Contacte r la cie	Contacte r la cie	?	Change r mode de paie ment	Arrêt de paie ment	?, contac te r un avoca t ou la compa gnie
<b>Banque Toronto Dominion</b>	34 (qc)	Oui	?	Contacte r la cie	Contacte r la cie	?	Arrêt de paie ment	Arrêt de paie ment	?
	35 (qc)	Non	?	Contacte r la cie	Contacte r la cie	?	Arrêt de paie ment	Courrie r recomman dé	contrat
	36 (nb)	Non	Non	Contacte r la cie	Oui, Contac te r la cie	?	?	Arrêt de paie ment	Contrat
	37 (on)	Non	Non	formulaire	Contacte r la cie	?	Formulaire	Arrêt de paie ment	?
	38 (on)	Oui	Oui	Contacte r la cie	Contacte r la cie	?	?	Arrêt de paie ment	?
<b>Banque Royale</b>	39 (qc)	Non	Non	contrat	Contacte r la cie	?	?	Arrêt de paie ment	?
	40 (qc)	Non	Non	formulaire	formulaire	Formulaire conteste r dans les 90 jours	Formulaire	Courrie r recomman dé	Oui, ?
	41 (on)	Non	Non	Contacte r la cie	Oui, Contac te r la cie	?	Formulaire	Courrie r recomman dé	Oui, voir banque du Canada
	42 (on)	Non	?	Pas responsable, Contac te r la cie	Contacte r la cie	?	Formulaire	Arrêt de paie ment	Oui, ?
	43 (nb)	non	non	Contacte r la cie	Oui, Contac te r banque et cie	Contacte r la cie	Formulaire - 1 seule fois après arrê t de paie ment	Arrêt de paie ment	? voir gouverne ment

## Annexe 7 : Succursales contactées

<b>Banque Laurentienne</b>	
1 1ere ave Ouest Amos, QC J9T1T7	8930 boul. Saint-Michel Montréal, QC H1Z3G4
1237 Donald Street Ottawa / Vanier, ON K1J8W3	
<b>Banque Nationale</b>	
1140 Sherbrooke Ouest Montréal, Qc H3A 2S1	283 Lasalle Baie-Comeau, Qc G4Z 1T2
242 Rideau Ottawa Ontario K1N 5Y3	2 Lisgar Sudbury Ontario P3E 3L6
Université de Moncton Édifice Taillon Moncton Nouveau-Brunswick E1A 3E9	3503 Principale Tracadie-Sheila Nouveau-Brunswick E1X 1G5
<b>Banque de Montréal</b>	
1700 Ste-Catherine E. Montréal, Qc H2L 2J4	530 Sacré-Coeur O Alma, Qc G8B 1L9
499 Terry Fox Drive Ottawa, On K2T 1H7	79 Durham Sudbury, On P3E 3M5
1633 Mountain road Moncton, N-B E1G 1A5	2680 Ch Acadie Cap Pele, N-B E4N 1E5
<b>Banque Nova Scotia</b>	
7400, boul. Les Galeries d'Anjou Anjou (QC) Montréal, Qc H1M 3M2	1070, rue Lionel-Daunais Boucherville, QC J4B 8R6
1231 Colonel By Drive Ottawa, ON K1S 5B6	100 Waterloo Road Timmins, P4N 4X5 ON
323 St. George Street P.O. Box 747 Moncton, NB E1C 8N3	13 3409 rue Principale Tracadie Sheila, NB E1X 1C7

<b>Banque Royale</b>	
7155 Jean-Talon E Anjou, Qc H1M 3A4	689 3e Avenue Val D'Or , Qc J9P 1S7
99 Bank Ottawa, On K1P 6B9	101 Mall - 38 Pine ST N Timmins, On P4N 6K6
719 Mountain Rd Moncton, N E1C 2P4	15 Irving Boul Bouctouche, NB E4S 3J4
<b>Banque Toronto Dominion</b>	
2959 Rue Sherbrooke Est Montréal, Qc H1W1B2	415 Industrielle et Commerciale, Rimouski, QC G5L 1A1
2269 Riverside Dr Ottawa, On K1H8K2	2208 Lasalle Boul. Sudbury, On P3A 2A8
<b>Banque CIBC</b>	
25 1 av O, Amos, Qc	7005 Kildare, Montreal, Qc
90 Golden ave Porcupine, On	1023 Teron Road, Kanata, On K2K 1R2
CIBC - Bank Branches - Church & Main Branch Moncton, NB	CIBC - Bank Branches - Salisbury Salisbury, NB
<b>Caisse Populaire</b>	
2050, boulevard Rosemont Montréal, Qc H2G 1T1	2 Principale N, Amos, Qc
45 Mountjoy Street North, Timmins, On P4N 8H7	1100-50 O'Connor Street, Ottawa, On K1A 0S6
3922 Bd des Fondateurs, St-Isidore, NB E0B 2L0	26 Churchill Street, Moncton, NB E1C 7H7
<b>Sociétés émettrices de carte de crédit</b>	
Mastercard	Visa

**Annexe 8 : Réponses des sièges sociaux des institutions financières**

**Les politiques internes**

**1) Comment fonctionnent les DPA dans votre institution ?**

Fédération des caisses Desjardins	Les DPA, c'est une opération entre un consommateur et un fournisseur avec qui il fait affaires. Le consommateur autorise l'entreprise (entreprise qui est autorisé à faire des DPA). C'est l'entreprise qui a des règles à suivre (obtenir les autorisations écrites, formulaires avec certains paramètres et critères de la part du consommateur). L'institution financière est presque seulement un intermédiaire pour passer des opérations entre les comptes et avec les autres institutions. On est l'intermédiaire technologique et d'affaires pour l'entreprise. L'entreprise, qui veut faire ça, doit s'inscrire avec une institution financière et doit signer une convention qu'elle va respecter les paramètres. Les critères, les règles sont inclus dans le un formulaire. Par contre, on n'a pas de pouvoir absolu sur ce qui est fait (je ne peux pas aller demander une preuve que tu as fait signer tes 1800 formulaires pour tes 1800 clients). On signe une convention avec elle comme quoi elle va le faire, mais elle a sa responsabilité là dedans. S'il y a des cas de litige... on n'a pas le gros bâton là-dessus.
Banque CIBC	Il y a un contrat qui est signé ; avec le montant, la date et les retraits. C'est une programmation informatique qui est faite en fonction de cela et les retraits sont effectués à tous les mois ou semaines selon ce que le contrat désigne.
Banque Nationale	Aucune réponse
Banque TD	The Canadian Payments Association (CPA) sets out rules that all Financial Institutions agree to be bound to for how PADs are to be presented into the clearing system as well as the recourse that customers have.
Banque Nova Scotia	Le consommateur doit remettre un chèque avec la mention ANNULÉE à la compagnie pour laquelle il veut autoriser les paiements ou lui donner les informations nécessaires, soit le numéro de compte et le numéro de transit. Ensuite, la compagnie fait parvenir les renseignements à la banque qui fait les versements.

**2) Comment diffusez-vous l'information aux succursales?**

Fédération des caisses Desjardins	Il y a des procédures déjà toutes écrites, pour aussi bien que pour faire les nouvelles adhésions. Nous, habituellement, c'est plus du côté des entreprises que nous sommes orientées. On va faire signer des contrats, des conventions aux entreprises qui veulent faire des DPA. On leur dit qu'ils doivent respecter ces règles énoncées dans le contrat et avec les consommateurs avec qui ils font affaires. C'est à chaque entreprise de gérer ou fait affaires avec les consommateurs. On a aussi de l'information qui est diffusée dans toutes les caisses qui leur dit la contre partie ; c'est quoi les droits des consommateurs, les règles sur lesquels ils peuvent refuser les transactions, réclamer des remboursements (il y a aussi des facilités pour les consommateurs). C'est toujours le consommateur qui doit initier les demandes, les contestations.
Banque CIBC	On n'a pas à diffuser l'information aux succursales. C'est informatisé, ce n'est pas chaque employé dans chaque centre bancaire qui fait cela. C'est centralisé. Ce n'est pas la caissière qui va faire qu'il va y avoir un changement. S'il y a un changement à faire... nous on n'est que l'intermédiaire.
Banque Nationale	Les informations sont diffusées via des procédures internes et des bulletins d'information
Banque TD	TD Canada Trust has a well established internal communication process.
Banque Nova Scotia	Par de la formation lors de l'embauche et par des bulletins d'information en cas de changement de politique.

**3) Quelle est votre politique en ce qui concerne les erreurs des entreprises pour les DPA?**

Fédération des caisses Desjardins	Quand c'est une erreur que l'entreprise sait connaît et reconnaît, on a des outils où l'on peut faire rapidement des renversements des transactions qu'on fait. Sinon c'est le consommateur qui doit initier la demande à la caisse. C'est un ordre qui est général dans l'industrie. S'il y a un litige de montant, il doit transiger directement avec le fournisseur. Ces règles là sont fournies tant aux succursales qu'aux entreprises qui font affaires avec nous.
Banque CIBC	S'il y a des erreurs nous sommes là pour les corriger.
Banque Nationale	Lorsqu'un DPA n'est pas conforme, un consommateur qui s'estime lésé par ce débit dans son compte bancaire peut contacter la Banque qui en fera l'analyse.
Banque TD	When there is an error in the acceptable account format, the payment will be rejected. The account format must be corrected by the originator and resent. When the customer disputes the PAD, we follow the rules established by the Canadian Payments Association when handling the dispute.
Banque Nova Scotia	Il n'y a pas de politique concernant les erreurs puisque les paiements préautorisés font partis d'une entente entre la compagnie et le consommateur. Il faut aviser la compagnie en cas d'erreur et voir à ce qu'elle les corrige.

**La Règle H1**

**4) Quels sont les recours pour les consommateurs qui ont des problèmes avec leur compagnie en ce qui concerne les DPA. Par exemple, variation du montant et de la date sans préavis ?**

Fédération des caisses Desjardins	Il y a eu depuis quelques années beaucoup d'extension. Il y a des permissions maintenant au niveau de l'ACP pour les retraits à montant variable, à fréquence variable. C'est à l'entreprise qui est responsable de fournir le montant de la facture 10 jours d'avance à son client quand c'est un montant qui varie. Sinon, le client peut faire une demande de correction ou refuser l'opération auprès de la caisse avec un formulaire disant que c'est une opération qui ne correspond pas à l'entente que j'ai. Ça s'appelle un retour d'opération. L'entreprise peut le contester et il y a tout un processus.
Banque CIBC	Nous ne sommes que l'intermédiaire. C'est au client de s'entendre avec sa compagnie.
Banque Nationale	La Banque Nationale est membre de l'Association Canadienne des paiements ( <a href="http://www.cdnpay.ca">www.cdnpay.ca</a> ) et de ce fait adhère à la règle H1 qui régit les transactions de DPA. Cette règle offre un recours à tout consommateur qui a été débité sans qu'une autorisation valide soit en place entre les deux parties.
Banque TD	The customer notifies the Financial Institution where the PAD account is held of the dispute. The Financial Institution follows the CPA rules when handling the dispute.
Banque Nova Scotia	Aucun recours, il faut aviser la compagnie et prendre une entente avec elle. La banque semble dire qu'elle n'est pas responsable.

**5) Quelles sont les procédures d'annulation du DPA ?**

Fédération des caisses Desjardins	Directement avec l'entreprise.
Banque CIBC	Non je n'en sais rien.
Banque Nationale	Aucune réponse
Banque TD	The customer is required to notify the originator of the PAD to revoke/cancel their authorization.
Banque Nova Scotia	Le consommateur doit signer un formulaire de la banque pour aviser qu'il veut faire un arrêt de paiement.

**6) Si le consommateur a annulé son DPA, mais que les montants sont toujours retirés de son compte, que doit-il faire ?**

Fédération des caisses Desjardins	Faire une demande à la caisse pour qu'ils soient renversés.
Banque CIBC	Non je n'en sais rien.
Banque Nationale	Pour la Banque Nationale, dès que l'affidavit est dûment rempli et que la transaction est retournée, les fonds prélevés sans autorisation seront crédités au compte du client.
Banque TD	The customer notifies the Financial Institution where the PAD account is held of the dispute. The Financial Institution follows the CPA rules when handling the dispute.
Banque Nova Scotia	Il doit aviser la banque, elle fera les vérifications nécessaires et va rembourser le consommateur.

**7) Est-ce qu'il y a une loi qui régit les DPA ?**

Fédération des caisses Desjardins	Non c'est les règles de l'ACP qui elle est une création de la loi de la banque du Canada et du système de paiement canadien.
Banque CIBC	Je n'en sais rien.
Banque Nationale	Les DPA sont régis par la règle H1 de l'ACP ( <a href="http://www.cdnpay.ca">www.cdnpay.ca</a> )
Banque TD	The Canadian Payments Institution (CPA) sets out rules that all Financial Institutions agree to be bound to for how PADs are to be presented into the clearing system as well as the recourse that customers have.
Banque Nova Scotia	Non

**Le rôle des institutions financières dans les DPA**

**8) Est-ce que le fait de ne pas prélever le bon montant peut constituer une fraude?**

Fédération des caisses Desjardins	Oui, mais c'est habituellement pas le cas. (pas de cas confirmé) C'est habituellement des erreurs involontaires ou de négligence.
Banque CIBC	C'est une erreur. Une erreur ce n'est pas une fraude.
Banque Nationale	Aucune réponse
Banque TD	If the customer suspects fraud, it would be recommended that they contact the police indicating their concerns and requesting further investigation.
Banque Nova Scotia	S'il y a entente avec la compagnie pour un montant fixe et qu'il ne prélève pas le bon montant, il peut s'agir d'une fraude, mais il faut communiquer avec la compagnie pour vérifier les modalités d'entente.



**9) Si vous constatez qu'une compagnie a des pratiques douteuses, pouvez-vous faire quelque chose pour ne plus qu'elle pige dans les comptes ?**

Fédération des caisses Desjardins	Nous si on a des doutes, on peut bloqué sur le champs ce qui provient d'une entreprise.
Banque CIBC	Ce n'est pas à nous de faire cela. Je préfère ne pas répondre.
Banque Nationale	La Banque Nationale est à l'affût de toute pratique douteuse de la part de ses clients corporatifs. Si tel est le cas, la BNC va retirer l'accès à l'entreprise fautive
Banque TD	We are not able to stop debits from going through the clearing system unless the customer instructs us to do so. If TD Canada Trust was in a loss situation, we could then initiate an investigation into the originator of the payment.
Banque Nova Scotia	Non, tout est une question d'entente entre la compagnie pour qui les montants sont prélevés et le consommateur, la banque ne s'immisce pas dans le processus.

**10) À votre avis, quel est le rôle de votre institution dans la gestion des DPA ?**

Fédération des caisses Desjardins	De façon générale : de donner la bonne information aux entreprises qui veulent faire du DPA, c'est aussi de donner le service et de l'information aux consommateurs sur comment ça se passe. Et surtout de répondre aux plaintes des consommateurs et faire les opérations pour régler ces plaintes là.
Banque CIBC	Intermédiaire
Banque Nationale	Aucune réponse
Banque TD	We follow the CPA rules.
Banque Nova Scotia	Elle offre le service, tout est une question d'entente entre la compagnie pour qui les montants sont prélevés et le consommateur, la banque ne s'immisce pas dans le processus.

**Les plaintes**

**11) Avez-vous beaucoup de plaintes de consommateurs sur les DPA ?**

Fédération des caisses Desjardins	C'est difficile à quantifier.
Banque CIBC	Je ne peux pas dire pas du tout, mais je n'ai jamais entendu parlé de choses comme cela.
Banque Nationale	Le nombre de plaintes est minime puisque les recours et les délais sont bien définis dans la règle H1..
Banque TD	We have a small number of customers monthly who have disputed a PAD
Banque Nova Scotia	Non, pas à sa connaissance

## **Annexe 9 : questionnaire carte de crédit**

---

1. À votre avis, quel est le rôle de l'émetteur (l'institution financière) dans la gestion des PA?
2. Avez-vous beaucoup de plaintes de consommateurs sur les PA?
3. Comment fonctionnent les prélèvements automatiques (paiements pré autorisés sur carte) dans votre institution?
4. Suivez-vous un code de conduite, une règle encadrant les procédures de plaintes des consommateurs en cas de non autorisation ou de montant ne respectant pas une entente ? si oui, c'est quoi et copie...
5. Quelle est votre politique en ce qui concerne les erreurs des entreprises pour les PA?
6. Quels sont les recours possibles pour les consommateurs qui ont des problèmes avec leur compagnie en ce qui concerne les PA. (variation du montant et de la date sans préavis, etc.)
7. Quelles sont les procédures d'annulation du PA sur les cartes de crédit ?
8. Si le consommateur a annulé son PA, mais que les montants sont toujours retirés de son compte, que doit-il (ou que peut-il faire) faire?
9. Est-ce que le fait de ne pas prélever le bon montant peut constituer une fraude?
10. Si vous constatez qu'une compagnie a des pratiques commerciales douteuses, avez-vous le pouvoir de faire quelque chose?
11. Combien de temps le compte reste-t-il ouvert après annulation de la carte de crédit par son détenteur? (Y a-t-il une loi encadrant cette pratique?)
12. Est-ce que des PA peuvent être portés au compte après annulation de la carte? Le consommateur en est-il responsable?

**Annexe 10 : contrat Union**

**ADHÉSION AU PAIEMENT PRÉAUTORISÉ**

**TITULAIRE(S) DU COMPTE BANCAIRE**

NOM ET PRÉNOM DU TITULAIRE :	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : rés. : bur. :
ADRESSE :	VILLE : CODE POSTAL :

**INSTITUTION FINANCIÈRE ORGANISME BÉNÉFICIAIRE :**

NOM DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE :
RUE :
VILLE :
CODE POSTAL :
IDENTIFICATION OU TRANSIT NO COMPTE OU FOLIO :

**AUTORISATION DE RETRAIT**

Je soussigné(e), autorise l'Union des consommateurs à effectuer des retraits dans mon compte au folio no :

Détenu à l'institution financière tel qu'indiqué ci-dessus pour les paiements de 1 budget express en 2 paiements, en vertu des conditions suivantes :

**FRÉQUENCE DES RETRAITS : 2**  
**MONTANTS PRÉLEVÉS : 10 \$**  
**DATE DES PRÉLÈVEMENTS : 1<sup>er</sup> février et 1<sup>er</sup> mars**

Par ailleurs, je conserve le droit de révoquer la présente autorisation par un avis écrit transmis à **l'Union des consommateurs**  
**1 000 Amherst, bureau 300**  
**Montréal, Québec, H2L 3K5**

J'informerai l'Union des consommateurs par écrit de tout changement aux présentes.  
 Je reconnais que le fait de remettre la présente à l'Union des consommateurs équivaut à la remettre à mon institution financière.

**REMBOURSEMENT**

Les effets débités par erreur me seront remboursés par mon institution financière dans les 90 jours pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

A) Je n'ai jamais donné l'autorisation écrite à l'Union des consommateurs  
 B) Le retrait n'a pas été effectué conformément à mon autorisation  
 C) Mon autorisation a été révoquée

Je comprends qu'une déclaration écrite à cet effet doit être donnée à mon institution financière sur le formulaire qui me sera fourni par celle-ci.

**SIGNATURE DU TITULAIRE DU COMPTE BANCAIRE :**

DATE :

- Faire parvenir ce formulaire à l'union des consommateurs
- Joindre un chèque personnel portant la mention "ANNULÉ" pour éviter toute erreur de transcription