

Paiement préautorisé ou chèque en blanc?
SOMMAIRE EXÉCUTIF

par
 **l'union**
des consommateurs

avril 2005

LES PAIEMENTS PAR DÉBIT PRÉAUTORISÉS

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 2003.¹ C'est l'Association canadienne des paiements (ACP)² 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, de s'assurer que la surfacturation ne provoque pas d'insuffisances de fonds dans leurs comptes et, le cas échéant, de payer les frais que cela peut entraîner.

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. Cette recherche s'est ainsi penchée sur les informations transmises aux consommateurs en cas de contestation de prélèvement automatique sur les comptes personnel et elle a fait un survol de l'encadrement de ces prélèvements sur les cartes de crédit.

Pour ce faire, l'Union des consommateurs a effectué plusieurs enquêtes : 1) auprès de 27 organismes spécialisés en consultation budgétaire de 3 différentes provinces, 2) auprès de 43

¹ 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>. Consulté le 1er février 2005. p. 20.

² 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>. Consulté le 1er février 2005.

succursales de 8 grandes institutions financières canadiennes dans les Maritimes, en Ontario et au Québec, 3) auprès des sièges sociaux, 4) qu'auprès de Visa et MasterCard ainsi 5) par 6 opérations témoin dans les succursales.

Synthèse des procédures de la règle H1

1. Lettre d'engagement de l'entreprise bénéficiaire avec son institution financière
2. L'institution financière du bénéficiaire examine le contrat type de DPA avant son utilisation ;
3. Signature du contrat obligatoire 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 ;
4. Le prélèvement s'effectue ;
5. Remboursement et recours : tel que stipulé à l'entente, le consommateur n'a pas d'obligation de contacter le bénéficiaire, il peut réclamer directement à sa succursale ;

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;
- Une copie du contrat doit être remise au consommateur.

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.

Remboursement et recours

En cas de contestation, le payeur peut demander à son institution financière, dans les 90 jours civils de la date à laquelle 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. 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.

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.

Synthèse des résultats

Enquête auprès des organismes en consultation budgétaire

Les consultants perçoivent les procédures théoriques de contestation d'un prélèvement comme simples. Par contre, sa mise en application pratique est complexe, que ce soit pour les prélèvements à partir d'un compte personnel ou d'une carte de crédit. Plusieurs situations problématiques sont identifiées par les consultants budgétaires : le rôle des institutions financières, les montants variables, la récurrence des problèmes au sein des même entreprises, la méconnaissance des procédures de remboursement des employés des institutions, etc.

Enquête auprès des succursales et des sièges sociaux

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 par les institutions financières;
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.

Cartes de crédit

L'ACP ne gère pas les transactions par carte de crédit. La règle H1 ne leur est pas applicable. L'industrie des cartes de crédit ne s'est pas munie de politiques spécifiques et claires sur les prélèvements automatiques.

Opérations témoins

Les institutions financières semblent ignorer leurs obligations et les droits des consommateurs. Les informations transmises aux consommateurs ne sont pas conformes aux procédures prévues à la Règle H1. Les déboires des consommateurs apparaissent parfois aux institutions comme d'excellentes occasions de vente de services complémentaires.

RECOMMANDATIONS

Les conclusions de L'Union des consommateurs l'amène à faire quelques recommandations. Parmi ces recommandations :,

Recommandations relatives aux débits préautorisés

INSTITUTIONS FINANCIÈRES

L'Union des consommateurs recommande :

- La mise en place, au bénéfice de tous les employés des institutions financières travaillant au service à la clientèle, d'une formation sur la règle H1 portant spécifiquement sur les procédures de remboursement et d'annulation;

- La distribution de dépliants explicatifs sur les **procédures** de remboursement d'un DPA, de formulaires type d'annulation de paiement, incluant des informations sur les procédures de plainte;
- La diffusion d'une trousse d'information, notamment sur le site Internet de tous les acteurs proposant ce type de paiement, portant sur les procédures de débit préautorisé et les mesures de contestation de prélèvement.
- La mise en place des moyens nécessaires, technologiques et autres, pour assurer l'interdiction de prélèvements suite à l'annulation d'une autorisation.

RÈGLE H1

L'Union des consommateurs recommande :

- Que le ministre des finances impose le respect intégral des procédures prévues à la règle H1 et instaure des amendes en cas de non respect;
- Des modifications à la règle H1, qui confirmerait les responsabilités des institutions financières, limiterait à 12 mois la durée des autorisations de prélèvement, imposerait une confirmation écrite de tout renouvellement, interdirait la renonciation aux avis et le transfert par le bénéficiaire des avantages du DPA, prévoirait le remboursement des frais suscités par un prélèvement non conforme;

REMBOURSEMENTS

L'Union des consommateurs recommande

- Une interdiction aux institutions financières de facturer au consommateur quelque frais qui découle, directement ou indirectement, d'un prélèvement non conforme ou non autorisé, de facturer quelques frais pour bloquer des prélèvements non autorisés, d'inscrire au dossier de crédit des consommateurs les insuffisances de fond que pourraient provoquer des prélèvements non conformes;

BÉNÉFICIAIRES

L'Union des consommateurs recommande

- Que les gouvernements prévoient des mesures de réparation et des mesures pénales contre les entreprises qui ne respectent pas les procédures prévues à la Règle H1;
- Que les entreprises soient tenues responsable des frais engendrés au consommateur par des prélèvements non conformes à l'entente;

L'ACP

L'Union des consommateurs recommande

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 et lance une vaste opération d'éducation auprès de ses membres et des consommateurs pour remédier aux lacunes observées;

Que l'ACP institue une meilleure surveillance de l'application de cette règle et qu'elle rende compte au Ministre des finances;

Recommandations relatives aux cartes de crédit

L'Union des consommateurs recommande

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, qui pourrait être inspiré de la règle H1 telle que modifiée suite aux présentes recommandations, et impose que les procédures prévues soient intégralement respectées;

L'Union des consommateurs recommande de plus 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.