



- 1.** Remboursez la dette confiée à une agence de recouvrement le plus rapidement possible. Si vous devez emprunter de l'argent, faites-le au taux d'intérêt le plus bas possible.
- 2.** Comparez les taux des cartes de crédit ou des prêts personnels.
- 3.** N'envoyez jamais d'argent liquide. Faites toujours vos paiements de manière à avoir un reçu, que ce soit un chèque oblitéré de votre banque ou un reçu émanant de l'agence.
- 4.** Négociez un calendrier de paiement qui vous convient et respectez-le.
- 5.** Évitez les prêts sur salaire, qui sont présentés comme une solution simple et rapide pour obtenir de l'argent liquide jusqu'à votre prochaine paie. Ils comprennent des frais supplémentaires qui peuvent les rendre difficiles à rembourser.

Vous trouverez d'autres renseignements relatifs à la protection du consommateur à l'adresse www.mgs.gov.on.ca :

- Vos droits en tant que consommateur
 - Achat de marchandises
 - Votre maison
 - Adhésion et services
 - Véhicules automobiles
 - Finances personnelles
 - Voyages
 - Escroqueries
 - Vol d'identité
- Formulaire de plainte

Les consommateurs peuvent obtenir des renseignements ou des conseils en appelant le **416 326-8800** ou le numéro sans frais **1 800 889 9768**.

Pour recevoir des renseignements généraux sur le ministère, consultez le site au **www.mgs.gov.on.ca** ou composez le **416 326 8555** ou encore le numéro sans frais **1 800 268-1142** (en Ontario). Les utilisateurs d'ATS ou de téléimprimeur peuvent faire le **416 325 3408** ou le numéro sans frais **1 800 268 7095**.

Envoyez vos commentaires et demandes de renseignements à l'adresse **infomgs@mgs.gov.on.ca**.



Ce que vous devez savoir au sujet des agences de recouvrement

Les consommateurs avertis font de bonnes affaires

L'Ontario est un chef de file dans le domaine de la protection du consommateur et la province a établi des règles claires pour les consommateurs et les entreprises. **Connaissez vos droits – faites vos achats intelligemment et protégez-vous sur le marché.**

Les agences de recouvrement

Une agence de recouvrement est un organisme chargé par une entreprise de recouvrer l'argent qui lui est dû. Il y a des entreprises qui font appel à des agences de recouvrement lorsque les comptes de leurs clients sont en souffrance.

C'est au sujet des agences de recouvrement que le ministère des Services gouvernementaux reçoit le plus de plaintes. Le plus souvent, les consommateurs se plaignent de grossièreté et de harcèlement durant les appels téléphoniques. Vous êtes protégé par la loi lorsque vous avez affaire à une agence de recouvrement, et quelques précautions peuvent suffire à éviter les problèmes les plus courants.

Conseils pratiques

- Remboursez la dette confiée à une agence de recouvrement le plus rapidement possible. Si vous devez emprunter de l'argent, faites-le au taux d'intérêt le plus bas possible.
- Comparez les taux des cartes de crédit ou des prêts personnels.
- N'envoyez jamais d'argent liquide. Faites toujours vos paiements de manière à avoir un reçu, que ce soit un chèque oblitéré de votre banque ou un reçu émanant de l'agence.
- Négociez un calendrier de paiement qui vous convient et respectez-le.

- Évitez les prêts sur salaire, qui sont présentés comme une solution simple et rapide pour obtenir de l'argent liquide jusqu'à votre prochaine paie. Ils comprennent des frais supplémentaires qui peuvent les rendre difficiles à rembourser.

Vos droits

Voici les normes que doit respecter une agence de recouvrement :

- Elle doit vous envoyer un avis écrit indiquant ce qui suit :
 - le nom du créancier,
 - le solde dû,
 - le nom de l'agence et le pouvoir qu'elle a de demander un paiement. Elle doit ensuite attendre six jours pour communiquer avec vous.
- Elle doit envoyer une deuxième copie de l'avis écrit à une adresse que vous avez vous-même fournie si vous n'avez pas reçu le premier avis.
- Elle ne peut communiquer avec vous si vous lui avez fait parvenir une lettre recommandée lui disant que vous contestiez la dette et que vous proposiez de régler le différend devant les tribunaux.
- L'agence ne peut communiquer avec vous si vous ou votre avocat avez envoyé à l'agence une lettre recommandée lui demandant de ne communiquer qu'avec votre avocat et fournissant le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de votre avocat.
- Elle ne peut communiquer avec vous le dimanche, sauf entre 13 h et 17 h, ni un jour férié.
- L'agence ne peut communiquer avec vous plus de trois fois dans une période de sept jours sans votre consentement après avoir réussi à vous parler.
- Ses représentants ne peuvent menacer, blasphémer, intimider ou employer un langage coercitif ni exercer des pressions inutiles, excessives ou déraisonnables.

- L'agence ne peut continuer à communiquer avec vous une fois que vous avez indiqué que vous n'étiez pas la personne qu'elle cherchait, à moins qu'elle n'ait bien vérifié que vous étiez la bonne personne.
- Elle ne peut donner des renseignements erronés ou trompeurs à qui que ce soit.
- Elle doit vous aviser avant de recommander à un créancier d'intenter une poursuite contre vous.

Si une agence de recouvrement a violé l'une des normes énoncées ci-dessus, communiquez avec elle pour déposer une plainte.

Si vous devez consolider vos prêts :

- parlez à un préposé aux prêts de votre institution financière;
- appelez l'Ontario Association of Credit Counselling Services, qui offre des conseils sans but lucratif en matière de crédit par l'intermédiaire de 26 organisations membres à plus de 40 endroits en Ontario afin d'aider les gens à régler leurs problèmes financiers. Pour trouver le bureau le plus près de chez vous, appelez sans frais au **1 888 746 3328**.

Vous avez besoin d'aide?

Avant de déposer une plainte officielle auprès du ministère des Services gouvernementaux, veuillez procéder de la façon suivante :

- communiquez avec l'entreprise pour exposer clairement votre plainte;
- présentez votre plainte par écrit et gardez la preuve de livraison de votre plainte et de toute autre communication avec l'entreprise;
- si le problème n'est pas réglé à votre satisfaction, déposez une plainte officielle en vous rendant dans notre site Web à l'adresse : **ontario.ca/protectionduconsommateur**.