



Vous croyez que les problèmes de crédit et d'endettement liés au crédit sont réservés aux moins bien nantis, à ceux qui n'ont pas les moyens de payer comptant ? Vous pensez peut-être, au contraire, que le crédit n'est accessible qu'à ceux « qui ont les moyens d'emprunter » ?

Ni vrai, ni faux ! En fait, plus le revenu personnel ou familial est élevé, plus on utilise le crédit et plus on s'endette.

Le crédit à la consommation est devenu un phénomène de société et les utilisés qu'il engendre concernent tout le monde, petits et gros budgets.

La loi vous protège, voici ce qu'elle dit !

D'abord, des définitions

Avant d'aller plus loin, il est bon de définir certains termes fréquemment rencontrés dans cette jungle qu'est le crédit.

Contrat assorti d'un crédit : la forme la plus courante de ce type de contrat est la vente à tempérament, c'est-à-dire celle où le commerçant demeure propriétaire du bien vendu jusqu'à ce que le consommateur ait payé une partie ou la totalité du prix du bien. En général, vous devez payer la totalité du prix du bien avant d'en devenir le propriétaire, même si vous en prenez possession au moment de l'achat.

Contrat de crédit variable : c'est un crédit accordé d'avance dont les formes les plus courantes sont la carte de crédit, le compte ouvert chez un marchand ou la marge de crédit. Dans ce type de contrat, le montant prêté et la période de prêt sont variables.

Contrat de prêt d'argent : celui que vous signez lorsque vous empruntez un montant d'un prêteur d'argent, moyennant des frais. Ce contrat n'implique aucun lien de propriété entre le prêteur et le bien ou le service que vous pourriez vous procurer à l'aide de ce prêt.

Frais de crédit : toutes les sommes que le consommateur devra rembourser, en surplus du capital emprunté, au terme de son contrat. On doit y inclure notamment les intérêts, les assurances souscrites sauf la prime d'assurance automobile, la ristourne, les différents frais d'administration (courtage, expertise, etc.), les frais d'adhésion ou de renouvellement, la commission, la valeur du rabais ou de l'escompte accordé et les droits exigibles imposés en raison du crédit par une loi fédérale ou provinciale.

Taux de crédit : l'indication, en pourcentage, des frais de crédit applicables à un contrat de crédit. Un seul taux de crédit doit apparaître au contrat. La seule exception à cette règle vise les contrats de crédit variable (compte ouvert, carte de crédit, etc.) dont le taux peut varier en fonction du montant que vous devez. À titre d'exemple, un taux de 19 % pourrait être appliqué sur un solde de 500 \$ alors qu'un autre taux, celui-là de 14 %, serait appliqué sur le reste.

Le crédit ? Ça prend un contrat écrit !

Tous les contrats de crédit régis par la *Loi sur la protection du consommateur* doivent être écrits. Il n'existe qu'une seule exception à cette règle, le contrat de prêt d'argent payable à demande.

Le contrat doit, entre autres, mentionner :

- C le montant prêté ou la valeur au comptant du bien acheté à crédit ;
- C les frais de crédit exprimés en dollars et en cents ;
- C le taux de crédit ;
- C le montant total que vous aurez à payer ;
- C les modalités de paiement, soit la date, le nombre et le montant des versements ;
- C la date à laquelle vous recevrez le bien acheté ou l'argent emprunté.

Sauf dans le cas du contrat conclu pour l'utilisation d'une carte de crédit, dans lequel l'émission de la carte de crédit est considérée comme étant la signature du commerçant et son utilisation tient lieu de signature du consommateur. Le commerçant doit d'abord signer le contrat et vous le remettre afin que vous puissiez en prendre connaissance et le signer à votre tour.

Je change d'idée... j'ai 2 jours pour le faire !

Vous pouvez annuler un contrat de prêt d'argent ou un contrat assorti d'un crédit, comme la vente à tempérament, dans les 2 jours suivant celui où vous avez pris possession d'un double de votre contrat. Toutefois, si le deuxième jour tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est reporté au premier jour non férié suivant. À titre d'exemple, si le contrat est signé un jeudi, le délai est reporté au lundi.

Pour annuler un contrat de crédit, il faut remettre au commerçant (à l'intérieur du délai de 2 jours) l'argent emprunté ou le bien acheté à crédit si vous l'avez déjà en votre possession. Si vous n'avez pas reçu l'argent ou le bien, vous devez aviser le commerçant par écrit (de préférence, par courrier recommandé) de votre intention de ne pas donner suite au contrat et ce, également dans un délai de 2 jours.

S'il s'agit d'un contrat de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit, vous jetez tout simplement la carte à la poubelle avant de vous en servir, en ayant pris soin de la couper en morceaux, et vous avisez le commerçant par écrit de ne pas vous en expédier une autre à la date de renouvellement. Si vous vous êtes déjà servi de votre carte, vous devrez payer le solde existant au moment où vous la détruisez.

Il existe deux situations d'exception qui empêche l'annulation d'un contrat de crédit. Vous ne pouvez annuler un contrat ayant pour objet une automobile neuve dont vous avez pris livraison. Vous ne pouvez non plus annuler votre contrat si, par votre faute, il vous est impossible de remettre le bien dans l'état où vous l'avez reçu.

La carte de crédit

La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit que personne ne peut émettre une carte de crédit à votre nom si vous ne l'avez pas demandée par écrit auparavant. De la même manière, un commerçant ne peut renouveler votre carte de crédit si vous avez avisé celui-ci par écrit de votre

désir de l'annuler. Le commerçant ne peut non plus augmenter la limite de votre crédit, sauf à votre demande expresse.

Vérifiez attentivement vos relevés mensuels. Si vous constatez une erreur, communiquez par écrit et sans délai avec la compagnie émettrice. Celle-ci doit, dans les 60 jours suivant la date d'envoi de votre avis, apporter la correction ou vous fournir les explications nécessaires. Si elle ne le fait pas, elle perd le droit de vous réclamer la somme indiquée dans votre avis ainsi que les frais de crédit qui s'y appliquent.

Les frais de crédit sont calculés, non pas d'avance, mais au jour le jour et ce, sur le montant impayé à la date du paiement précédent. Cette façon de calculer comporte entre autres l'avantage de vous éviter de payer des frais supplémentaires si vous remboursiez votre dette avant l'échéance. En effet, vous avez toujours le droit de rembourser la totalité ou une partie de ce que vous devez avant l'échéance finale. Vous ne payez alors que l'intérêt couru.

Le taux de crédit ou les frais de crédit ne peuvent être augmentés, à moins que les deux parties concernées ne signent un nouveau contrat. Dans le cas du contrat de crédit variable, le commerçant peut augmenter la somme des frais d'adhésion ou de renouvellement ou encore le taux de crédit sans devoir passer un nouveau contrat. À ce moment, le commerçant doit aviser le consommateur au moins 30 jours avant la date de l'entrée en vigueur de l'augmentation.

En cas de perte ou de vol de votre carte de crédit, vous devez en aviser immédiatement l'émetteur. À partir de ce moment, vous ne pouvez être tenu responsable de la dette découlant de l'usage de cette carte par la personne qui l'a volée ou trouvée. Notez que même si vous avez omis d'aviser la compagnie émettrice de la carte de crédit, votre responsabilité se limite à 50 \$. Enfin, ne divulguez jamais votre numéro de carte de crédit sans vous être assuré, au préalable, du sérieux de la compagnie qui vous demande ce renseignement.

Le créancier a ses responsabilités

L'institution financière qui achète des droits d'un commerçant, notamment celui de percevoir le prix d'un bien et les frais de crédit, est soumise aux mêmes obligations que le commerçant qui lui a vendu ce contrat. À titre d'exemple, vous achetez une voiture à tempérament chez un concessionnaire, qui cède le contrat à une compagnie de finance. En cas de problème, vous avez un recours contre la compagnie de finance et contre le concessionnaire.

Lorsque vous empruntez de l'argent pour acheter ou louer un bien, la loi prévoit également qu'en cas de problème, vous pouvez utiliser les mêmes moyens de défense à l'endroit du prêteur qu'à l'endroit du commerçant, du vendeur ou du locateur, à la condition toutefois de prouver qu'ils font régulièrement affaire ensemble.

Ainsi pour acheter une auto par exemple, vous empruntez à la succursale bancaire voisine d'un marchand d'automobiles qui, dit-il, y a référé ses clients à de nombreuses reprises. S'il arrivait que l'automobile vendue soit affectée d'un vice caché et que vous soyez poursuivi par la banque parce que vous avez cessé vos paiements, vous pourriez lui opposer le fait que l'automobile soit affectée d'un vice caché comme si c'était la banque qui vous avait vendu l'automobile. Vous pourriez aussi demander au tribunal d'ordonner la suspension du remboursement de votre prêt jusqu'à ce que le jugement final soit prononcé.

Quand vient le temps de payer !

C'est vous et le commerçant qui décidez de la date de votre premier paiement au moment de conclure le contrat. Si vous convenez d'une date qui dépasse de 35 jours la date de la signature du contrat, on ne peut vous réclamer de frais de crédit pour la période comprise entre la date de signature et le début de la période au cours de laquelle vous avez effectué un paiement. Ainsi, si vous achetez une piscine au mois d'octobre et que le commerçant accepte que vous n'effectuiez votre premier versement mensuel qu'au mois de mai suivant, les frais de crédit sur ce premier paiement ne s'appliqueront que sur la période d'un mois précédant votre paiement.

S'il arrivait que le commerçant mette plus de 7 jours à remplir son engagement après la signature du contrat, par exemple pour la livraison d'un meuble, il ne peut vous imposer des frais de crédit, ni vous demander un paiement tant qu'il n'a pas exécuté son obligation.

Le contrat doit prévoir un seul paiement pour la période que vous avez déterminée avec le commerçant. Il ne peut toutefois s'écouler plus de 35 jours entre deux paiements, ceci dans le but de ne pas éterniser le paiement de vos dettes. Par la suite, dans le cas du contrat de prêt d'argent et du contrat assorti d'un crédit, vos paiements seront égaux ; seul le dernier paiement pourra être moindre. Il existe cependant quelques exceptions à ces règles, notamment en ce qui concerne les personnes dont les revenus sont saisonniers.

Dans le cas du crédit variable, vous devrez bien entendu remettre la somme que vous avez dépensée à chaque mois, ou le montant que vous remboursez en respectant le montant minimum stipulé au contrat. Dans le cas où vous ne rembourseriez pas la totalité de votre dette, des frais de crédit s'appliqueront sur le montant non remboursé.

Pour savoir où vous en êtes

Une fois par mois et sans frais, vous pouvez demander un état de compte au commerçant ; ce dernier doit vous le fournir ou vous l'expédier aussitôt que possible, au plus tard dans les 10 jours de la réception de votre demande. Cela vous sera utile si vous vous prévaluez de votre droit de rembourser votre dette avant l'échéance ou si vous voulez savoir où vous en êtes avec votre contrat de crédit.

En ce qui concerne les contrats de crédit variable, un état de compte doit vous être posté au moins 21 jours avant la date à laquelle le commerçant pourra exiger des frais de crédit. Vous pouvez également demander sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des transactions portées à votre compte.

Des paiements difficiles à rencontrer

Attention, s'il arrivait que vous ne puissiez effectuer vos paiements, le commerçant peut recourir à la clause de déchéance du bénéfice du terme, si elle est inscrite au contrat. Cette clause permet au commerçant d'exiger les paiements échus ou encore le remboursement total de votre dette avant l'échéance fixée. Cette clause ne prend toutefois effet que 30 jours après réception de votre état de compte, accompagné d'un avis écrit.

Si vous recevez un tel avis, sachez que vous pouvez notamment remédier, dans les 30 jours suivants, au fait que vous êtes en défaut en payant les versements en retard et les frais de crédit

accumulés. Vous pouvez alors conserver le bien et continuer de faire vos paiements normalement. Vous pouvez également consulter un avocat et vous adresser au tribunal au moyen d'une requête pour faire modifier les modalités de paiement ou pour demander la permission de remettre le bien acheté.

Si, par ailleurs, vous avez acheté un article à tempérament, le commerçant doit vous donner un avis d'au moins 30 jours avant de reprendre possession de cet article. De plus, si vous avez payé plus de 50 % du total de l'acompte, du capital net et des frais de crédit, le commerçant doit obtenir la permission du tribunal avant de reprendre possession de l'article.

Enfin, vous avez acheté un bien à tempérament et que vous désirez le vendre, vous ne pouvez le faire à moins d'en avoir payé le prix au complet ou obtenu l'autorisation de votre créancier.

Une fois vos paiements effectués

Dès que votre dette est complètement remboursée, votre créancier doit vous remettre une quittance. Faites-vous rendre aussi tout objet ou document qui a pu servir à garantir le remboursement de votre dette.

Il serait également prudent de vérifier si votre dossier de crédit est à jour. Ce dossier peut en effet être consulté en tout temps par une institution prêteuse cherchant à établir votre volonté et votre capacité de payer. Il est donc important de s'assurer que tous les renseignements qu'on y retrouve sont exacts. Pour savoir où se trouve votre dossier, il suffit de consulter l'annuaire téléphonique sous la mention « Bureau de crédit » et de s'y présenter aux heures d'ouverture des bureaux. C'est votre droit de procéder à cette vérification et d'ajouter, si nécessaire, un commentaire ou une note explicative à votre dossier.

Vous êtes endetté ? Qui consulter ?

Vous êtes endetté et vous ne savez plus très bien comment vous allez vous en sortir ? Vous n'êtes pas la seule personne dans cette situation. Beaucoup de gens éprouvent, comme vous, des difficultés financières.

Communiquez d'abord avec votre créancier (ou vos créanciers) afin de négocier des arrangements. De plus, certaines associations de consommateurs offrent des services de consultation budgétaire. Pour connaître celles qui sont situées dans votre région ou pour obtenir tout autre renseignement concernant le crédit, informez-vous auprès du bureau de l'Office de la protection du consommateur de votre région

www.opc.gouv.qc.ca