

## Chapitre 11

### LOI MODIFIANT LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

(Santionnée le 8 juin 2012)

Sur l'avis et avec le consentement de l'Assemblée législative, la commissaire du Nunavut édicte :

1. **La présente loi modifie la *Loi sur la protection du consommateur*.**
2. **L'intertitre « CESSIONNAIRES ET GARANTS » précédant l'article 80 est abrogé et remplacé par « CESSIONNAIRES, GARANTS ET AGENTS DE RECOUVREMENT ».**
3. **La même loi est modifiée par insertion, après l'article 83, de ce qui suit :**

Négociation avec l'emprunteur

**83.1.** Le fournisseur de crédit ne peut négocier avec l'emprunteur le recouvrement de sa créance que sous son nom de fournisseur de crédit légitime, s'il agit pour son propre compte, ou par l'intermédiaire d'un agent de recouvrement titulaire d'une licence.

Montant exigible

**83.2.** (1) Il est interdit au fournisseur de crédit ou à l'agent de recouvrement d'ajouter au montant de la créance les frais exigés ou engagés par l'agent relativement au recouvrement de la créance, ou ceux qui sont engagés par le fournisseur de crédit pour les services de l'agent.

Interdiction de recouvrer un montant supérieur

(2) Il est interdit à l'agent de recouvrement de recouvrer, ou de tenter de recouvrer, un montant supérieur à celui de la créance.

Procédure judiciaire

**83.3.** À moins que le fournisseur de crédit n'ait, par acte de cession passé de bonne foi et moyennant contrepartie valable, fait cession de la créance en faveur de l'agent de recouvrement et que l'emprunteur n'ait été avisé par écrit de la cession, il est interdit à l'agent de recouvrement d'engager ou de poursuivre, pour son propre compte, une procédure judiciaire en vue du recouvrement d'une créance.

Pratiques réglementaires

**83.4.** (1) L'agent de recouvrement est tenu de respecter les pratiques réglementaires en matière de recouvrement de créances.

Pratiques interdites

(2) Il est interdit à l'agent de recouvrement de recouvrer des créances en recourant à des pratiques interdites par la présente loi ou ses règlements.

**4. La version anglaise du paragraphe 85(1) est modifiée par suppression de « unless he or she is » et par substitution de « without being ».**

**5. (1) Le paragraphe 96(1) est abrogé et remplacé par ce qui suit :**

Avertissement

**96.** (1) Si le directeur est fondé à croire que le titulaire d'une licence délivrée en vertu de la présente loi, ou un de ses employés, a contrevenu soit à la présente loi ou à ses règlements, soit à une condition ou à une restriction de sa licence, il peut signifier au titulaire de la licence, par courrier recommandé, un avis indiquant :

- a) l'acte ou l'omission faisant l'objet de la plainte, ainsi que la date approximative de la contravention;
- b) l'article de la présente loi ou de ses règlements, la condition ou la restriction faisant l'objet de la contravention visée à l'alinéa a);
- c) que la licence peut être annulée en cas de nouvelle contravention de nature similaire par lui ou un de ses employés.

**(2) L'alinéa 96(2)b) est modifié par insertion de « ou de ses règlements » après « de la présente loi ».**

**6. L'alinéa 97(1)a) est modifié par insertion de « ou à ses règlements » après « à la présente loi ».**

**7. L'article 112 est modifié par suppression de « and » dans la version anglaise de l'alinéa g), et par insertion de ce qui suit après l'alinéa g) :**

- g.1) prescrire les pratiques acceptables en matière de recouvrement de créances;
- g.2) interdire certaines pratiques en matière de recouvrement de créances;

## **MODIFICATIONS CORRÉLATIVES**

### *Règlement sur la protection du consommateur*

**8. (1) Le présent article modifie le *Règlement sur la protection du consommateur*, pris en application de la *Loi sur la protection du consommateur*.**

**(2) Le même règlement est modifié par insertion, après l'article 8.4, de ce qui suit :**

## Pratiques de recouvrement des créances

**8.5.** (1) L'agent de recouvrement ne peut débiter un recouvrement de créance, à moins de fournir ou de faire tous les efforts nécessaires pour fournir à l'emprunteur un avis écrit indiquant que ses services ont été retenus par le fournisseur de crédit pour procéder au recouvrement de la créance.

(2) L'avis écrit mentionné au paragraphe (1) doit :

- a) être remis à l'emprunteur de telle sorte que le contenu privé de l'avis est préservé;
- b) comprendre ce qui suit :
  - (i) le nom du fournisseur de crédit,
  - (ii) le solde dû sur le compte,
  - (iii) le nom du titulaire de la licence d'agent de recouvrement,
  - (iv) le nom du particulier qui remet l'avis, s'il diffère de celui de l'agent de recouvrement,
  - (v) l'autorité permettant au particulier qui remet l'avis de procéder au recouvrement de la créance.

(3) L'agent de recouvrement ne peut, lorsqu'il s'agit de l'avis écrit mentionné au paragraphe (1), contacter l'emprunteur par téléphone ou en personne avant l'expiration de l'une ou l'autre des périodes suivantes :

- a) 10 jours suivant l'envoi par la poste à l'emprunteur de l'avis écrit;
- b) cinq jours suivant la remise de l'avis écrit en mains propres à l'emprunteur.

(4) Lorsqu'un emprunteur contacté par un agent de recouvrement relativement au recouvrement d'une créance indique qu'il n'a pas reçu l'avis écrit mentionné au paragraphe (1), l'agent de recouvrement lui remet un avis écrit personnel comprenant les renseignements exigés en vertu du présent article.

**8.6.** L'agent de recouvrement qui contacte un emprunteur au sujet du recouvrement d'une créance lui fournit chaque fois les renseignements suivants :

- a) le nom du fournisseur de crédit;
- b) le solde dû sur le compte;
- c) le nom du titulaire de la licence d'agent de recouvrement;
- d) le nom du particulier qui contacte l'emprunteur, s'il diffère de celui de l'agent de recouvrement;
- e) l'autorité permettant au particulier qui contacte l'emprunteur de procéder au recouvrement de la créance.

**8.7.** (1) Sous réserve du paragraphe (2), l'agent de recouvrement ne peut contacter un emprunteur à son lieu de travail, à moins que ce dernier ne lui en ait fait la demande.

(2) L'agent de recouvrement peut, dans les cas suivants, contacter un emprunteur à son lieu de travail afin d'obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone où il peut être contacté :

- a) une fois, lorsque l'emprunteur ne lui a pas fourni l'adresse ou le numéro de téléphone où il peut être contacté;
- b) une fois, lorsque l'agent de recouvrement a essayé, à plusieurs reprises et sans succès, de le contacter au numéro de téléphone qu'il a fourni.

**8.8.** (1) Sous réserve du paragraphe (2), l'agent de recouvrement ne peut contacter l'employeur de l'emprunteur, sauf dans les cas suivants :

- a) l'employeur a garanti le paiement de la créance et est contacté au sujet de la garantie;
- b) il le contacte relativement, selon le cas :
  - (i) aux paiements par l'employeur prévus en vertu d'une entente de cession de salaire,
  - (ii) à une ordonnance ou à un jugement d'un tribunal en faveur de l'agent de recouvrement ou d'un fournisseur de crédit qui est un client de l'agent de recouvrement, et le contact est établi dans le cadre de paiements par l'employeur en application de l'ordonnance ou du jugement ou en application d'une procédure s'y rattachant;
- c) l'emprunteur a autorisé par écrit l'agent de recouvrement à contacter l'employeur.

(2) L'agent de recouvrement peut, une fois par année ou plus souvent si l'emprunteur l'autorise par écrit, contacter l'employeur de ce dernier dans le but de vérifier les détails de l'emploi, ainsi que le poste occupé et l'adresse de l'emprunteur au travail.

**8.9.** L'agent de recouvrement ne peut contacter les membres de la famille de l'emprunteur, ni ceux de sa maisonnée ou de sa parenté, ses voisins, ses amis ou ses connaissances relativement à une créance ou à son recouvrement, sauf si, selon le cas :

- a) il n'a pas l'adresse ou le numéro de téléphone de l'emprunteur et il établit le contact dans le seul but de les obtenir;
- b) le particulier contacté a garanti le paiement de la créance et est contacté au sujet de la garantie;
- c) l'emprunteur a demandé par écrit à l'agent de recouvrement de contacter le particulier et celui-ci ne s'y oppose pas.

**8.10.** L'agent de recouvrement ne peut, lors du recouvrement d'une créance, recouvrer ou tenter de recouvrer des sommes d'argent d'une personne qui n'est pas responsable de la créance.

**8.11.** (1) L'agent de recouvrement ne peut communiquer ni tenter de communiquer avec l'emprunteur, les membres de sa famille, de sa maisonnée ou de sa parenté, ses voisins, ses amis, ses connaissances ou son employeur, d'une façon telle que cela

constitue du harcèlement à l'endroit de l'emprunteur ou du particulier contacté, en raison de la fréquence, des moyens utilisés ou de la teneur des contacts.

(2) Sans que soit limitée la généralité du paragraphe (1), constituent du harcèlement les situations suivantes :

- a) le recours à un langage menaçant, intimidant, blasphématoire ou coercitif;
- b) le fait de faire pression de façon induue, excessive ou déraisonnable;
- c) la menace de rendre public le défaut de paiement de la créance par l'emprunteur;
- d) le fait de rendre public le défaut de paiement de la créance par l'emprunteur.

**8.12.** Sauf à la demande du particulier contacté, l'agent de recouvrement ne peut faire un appel téléphonique ni une visite sur place à l'emprunteur, aux membres de sa famille, de sa maisonnée ou de sa parenté, à ses voisins, à ses amis, à ses connaissances ou à son employeur aux jours et aux heures qui suivent :

- a) le dimanche, sauf entre 13 h et 17 h;
- b) les jours fériés;
- c) les autres jours entre 21 h et 7 h.

**8.13.** L'agent de recouvrement ne peut communiquer ni tenter de communiquer avec l'emprunteur, les membres de sa famille, de sa maisonnée ou de sa parenté, ses voisins, ses amis, ses connaissances ou son employeur de telle sorte que les frais afférents à la communication sont imposés à l'emprunteur ou au particulier à qui la communication est destinée.

**8.14.** (1) L'agent de recouvrement ne peut donner à quiconque, directement ou indirectement, implicitement ou autrement, des renseignements faux ou trompeurs au sujet d'une créance ou de son recouvrement.

(2) Sans que soit limitée la généralité de l'interdiction prévue au paragraphe (1), l'agent de recouvrement ne peut :

- a) présenter d'une manière inexacte son identité ou le but d'une communication avec un personne;
- b) utiliser, sans y être expressément autorisé, une assignation, une citation, un avis, une demande ou tout autre document qui suggère ou donne à penser qu'il y a un lien avec un tribunal canadien ou étranger.

**8.15.** (1) Lorsque l'agent de recouvrement procède au recouvrement d'une créance contre une personne et que celle-ci l'informe qu'elle n'est pas l'emprunteur, l'agent de recouvrement ne doit plus communiquer avec elle.

(2) Si, après enquêtes, il y a des motifs raisonnables de croire que la personne visée au paragraphe (1) est l'emprunteur, l'agent de recouvrement peut reprendre la communication avec elle.

**8.16.** (1) L'agent de recouvrement ne peut continuer de communiquer avec l'emprunteur, autrement que par écrit, lorsque, par écrit, ce dernier :

- a) d'une part, lui a demandé de ne communiquer avec lui que par écrit;
- b) d'autre part, lui a fourni une adresse où il peut être contacté.

(2) L'agent de recouvrement ne peut continuer de communiquer avec l'emprunteur, autrement que par l'entremise de l'avocat de ce dernier, lorsque, par écrit, l'emprunteur :

- a) d'une part, lui a demandé de communiquer avec lui uniquement par l'entremise de son avocat;
- b) d'autre part, lui a fourni le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de son avocat.

**8.17.** (1) Sous réserve du paragraphe (2), l'agent de recouvrement ne peut communiquer ni continuer de communiquer avec l'emprunteur après que ce dernier a avisé par écrit le fournisseur de crédit et l'agent de recouvrement que la créance est contestée et qu'il souhaite que le fournisseur de crédit porte l'affaire devant les tribunaux.

(2) L'agent de recouvrement peut communiquer avec l'emprunteur après avoir reçu l'avis écrit remis aux termes du paragraphe (1) si l'emprunteur n'est pas représenté par avocat et que la communication a trait à une procédure judiciaire, selon le cas :

- a) concernant une créance cédée à l'agent de recouvrement conformément à l'article 83.3 de la Loi;
- b) que l'agent de recouvrement a, par écrit, été expressément autorisé par le fournisseur de crédit à engager.

**8.18** L'agent de recouvrement ne peut, directement ou indirectement, menacer de prendre des mesures ni manifester l'intention de prendre des mesures qu'il n'a pas le droit de prendre.

**8.19.** (1) L'agent de recouvrement ne peut, directement ou indirectement, menacer d'engager au nom du fournisseur de crédit une procédure judiciaire relativement au recouvrement d'une créance, ni manifester l'intention de le faire, à moins que le fournisseur de crédit n'ait remis à l'agent de recouvrement l'autorisation écrite expresse de l'engager.

(2) L'agent de recouvrement ne peut recommander au fournisseur de crédit d'engager une procédure judiciaire pour le recouvrement d'une créance, à moins de remettre d'abord à l'emprunteur un avis écrit l'informant qu'il a l'intention de formuler une telle recommandation.

(3) L'agent de recouvrement ne peut engager une procédure judiciaire pour le recouvrement d'une créance, à moins de remettre d'abord à l'emprunteur un avis écrit l'informant de son intention d'engager une telle procédure.

**(3) Chaque disposition du *Règlement sur la protection du consommateur* mentionnée à la colonne 1 de l'annexe A de la présente loi est modifiée par suppression des mots figurant dans la rangée correspondante de la colonne 2 et par substitution des mots figurant dans la rangée correspondante de la colonne 3.**

ANNEXE A

(paragraphe 8(3))

*Règlement sur la protection du consommateur*

<b>Dispositions modifiées</b>	<b>Mots supprimés</b>	<b>Mots substitués</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'alinéa 5c)</li> </ul>	« Loi sur la faillite »	« Loi sur la faillite et l'insolvabilité (Canada) »
<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'alinéa 2c) de la formule 2 de l'annexe B</li> </ul>	« Loi sur la faillite (Canada) »	« Loi sur la faillite et l'insolvabilité (Canada) »
<p>À chaque occurrence, que ce soit écrit en lettres majuscules ou en lettres minuscules :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'article 8.3</li> <li>• l'affidavit de la formule 1 de l'annexe B</li> <li>• le paragraphe 3(2) de la formule 2 de l'annexe B</li> </ul>	« Services aux consommateurs Ministère des Affaires municipales et communautaires Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest 5201, 50e Avenue, porte 500 Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 3S9 »	« Consommation Ministère des Services communautaires et gouvernementaux Gouvernement du Nunavut C.P. 440 Baker Lake (NU) X0C 0A0 »
<ul style="list-style-type: none"> <li>• le passage du paragraphe 10(3) qui précède l'alinéa a)</li> </ul>	« agence »	« agent »
<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'annexe B, à toutes les occurrences et avec les adaptations grammaticales nécessaires</li> </ul>	« Territoires du Nord-Ouest » et « TERRITOIRES DU NORD-OUEST »	« Nunavut »
<ul style="list-style-type: none"> <li>• la formule 2 de l'annexe B, à toutes les occurrences et avec les adaptations grammaticales nécessaires</li> </ul>	« territoires »	« Nunavut »