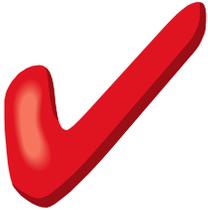


Agences de recouvrement

Des dettes et des droits

Être endetté n'est pas de tout repos. La situation est pire lorsqu'une agence de recouvrement est mandatée pour récupérer les montants dus. N'empêche que, même si vous avez des dettes, vous avez aussi des droits. Les voici.

Une agence de recouvrement peut :



- Contacter quelqu'un de votre entourage ou votre employeur pour lui demander vos coordonnées si elle ne les connaît pas, mais une fois seulement.
- Vous appeler à votre travail si elle ignore vos coordonnées ou s'il n'y avait aucune réponse lorsqu'elle a tenté de vous joindre, mais une fois seulement.

- Communiquer, s'il y a lieu, avec la personne qui est votre caution.

Une agence de recouvrement ne peut pas :

- Établir le premier contact par téléphone; il doit se faire par écrit.
- Vous contacter à un autre moment que du lundi au samedi, entre 8 h et 20 h.
- Omettre de s'identifier lorsqu'elle téléphone, vous harceler, vous menacer ou vous intimider.
- Vous contacter par téléphone si vous avez demandé qu'on le fasse seulement par écrit.
- Divulguer vos difficultés financières à votre famille, votre employeur ou vos amis.
- Approcher quelqu'un de votre entourage pour qu'il serve de messenger; par exemple « Dites à monsieur XYZ qu'il contacte l'agence de recouvrement demain matin ».
- Vous faire croire que le défaut de payer vous rend passible d'arrestation ou de poursuites pénales.
- Réclamer une somme d'argent supérieure au montant dû.
- Approcher une personne qui lui a indiqué qu'elle n'était pas responsable de la dette ou lui demander de l'argent.
- Utiliser un écrit susceptible d'être confondu avec un document judiciaire, municipal ou gouvernemental.



L'agence a enfreint l'une de ces règles? Avisez l'Office de la protection du consommateur au 1-888-OPC-ALLO. Plusieurs agences fautives ont récemment été condamnées, notamment les agences Contact Ressource Services, A.R.B.A., Service de collection CBV, The Collection Consultants, F.D.R. Itée, IQOR Canada Itée et Réseau Nor-Don Agent de recouvrement inc. D'autres agences sont énumérées au www.protegez-vous.ca (section Condamnations).