



## LES AGENCES DE RECOUVREMENT SONT À MES TROUSSES. QUE FAIRE?

Il peut malheureusement arriver que vous soyez dans une situation difficile et que vous éprouviez des difficultés à faire face à vos responsabilités financières. Il est alors conseillé de prendre arrangement avec vos créanciers afin d'éviter qu'ils ne confient le mandat à une agence de recouvrement pour percevoir les sommes dues.

Les agences de recouvrement sont régies par la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*<sup>1</sup> et elles doivent respecter les consommateurs. En effet, il leur est interdit de faire des menaces, du harcèlement ou de l'intimidation.

L'agent de recouvrement doit d'abord vous faire parvenir un avis de réclamation écrit avant de communiquer verbalement avec vous. Il peut alors vous téléphoner entre 8:00 heures et 20:00 heures. Il ne peut pas vous déranger les jours fériés ni les dimanches. Lorsque l'agent vous téléphone, il a l'obligation de s'identifier et de donner le nom de l'agence de recouvrement. Il doit aussi fournir le numéro de permis, le montant de la créance et le nom du créancier.

La loi vous permet **d'exiger qu'un agent de recouvrement communique avec vous uniquement par écrit**. Vous n'avez alors qu'à lui envoyer un avis écrit lui demandant de procéder ainsi. Cet avis est valable pour une durée de trois (3) mois et peut être renouvelé par l'envoi d'un nouvel avis.

À moins d'une autorisation expresse de votre part, les communications téléphoniques d'un agent de recouvrement à votre travail sont limitées à une seule fois, et ce, uniquement si l'agent ne connaît ni votre adresse, ni votre numéro de téléphone personnel ou s'il a tenté sans succès de vous joindre à votre domicile.

Finalement, il peut être opportun de consulter un avocat afin que ce dernier puisse rappeler vos droits à l'agent de recouvrement.

Texte de  
M<sup>e</sup> Nathalie Aubin,  
avocate au bureau d'aide  
juridique d'Alma.

### Pour nous joindre

Commission des  
services juridiques  
2, Complexe Desjardins  
Tour de l'Est  
bureau 1404  
C.P. 123  
Succursale Desjardins  
Montréal (Québec)  
H5B 1B3

Téléphone : 514 873-3562  
Télécopieur : 514 873-8762  
[www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca)

\* Les renseignements  
fournis dans le présent document  
ne constituent pas une  
interprétation juridique.

<sup>1</sup> L.R.Q., c. R-2.2.