

Votre dossier de crédit ... Quels sont vos droits ???

Saviez-vous que tout consommateur se prévalant du crédit, sous quelque forme que ce soit : cartes de crédit, prêt personnel, marge de crédit, achat à terme ou à tempérament, possède un **dossier de crédit**, conservé au bureau de crédit du district de son domicile???

Lorsque vous allez à la banque ou à la Caisse populaire pour contracter un emprunt ou lorsque vous achetez une automobile auprès d'un concessionnaire, ces entreprises ou institutions financières consultent votre **dossier de crédit** et décident d'accepter ou de refuser de vous avancer l'argent à partir des informations qui se trouvent dans votre dossier. Des compagnies comme Equifax et d'autres entreprises du même genre comme Dunn & Bradstreet se spécialisent dans ce domaine.

Souvent à titre de consommateur, nous sommes appelés à donner certains renseignements personnels sur des formulaires relativement à nos actifs. Nous donnons des références bancaires, commerciales ou autres, tels nos numéros de cartes de crédit et le détails sur les emprunts que nous avons contractés, parfois même nous leur indiquons notre salaire. Les institutions financières et les bureaux de crédit comme Equifax vérifient et compilent ces renseignements et les tiennent à jour.

Respect de la réputation et de la vie privée

Plusieurs lois dont le Code civil du Québec contiennent des dispositions visant à protéger le consommateur contre les abus et les atteintes à la vie privée et assurer le respect de sa réputation. Parmi ces lois, on retrouve notamment :

- La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.
- La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- La Loi sur le recouvrement de certaines créances.

Le Code Civil du Québec reprend et vient compléter ces lois, notamment aux articles 37 à 41.

Le Code Civil du Québec

Le principe de base établit tant par le Code civil que par ces lois est que **personne ne peut avoir accès aux informations apparaissant dans votre dossier de crédit, sans votre consentement écrit ou sans l'autorisation de la loi.**

C'est la raison pour laquelle lorsque vous faites une demande de crédit dans une institution financière ou dans une entreprise commerciale, on doit d'abord vous faire signer une autorisation en vertu de laquelle vous indiquez que vous autorisez l'institution financière ou l'entreprise commerciale à consulter votre dossier de crédit auprès des personnes et/ou organismes avec lesquels vous avez déjà fait affaires ou qui détiennent de telles informations à votre sujet. **Sans une telle autorisation, personne ne peut consulter légalement votre dossier de crédit.** D'autre part, il va de soit que si vous refusez de donner une telle autorisation, l'institution financière ou l'entreprise commerciale est en droit de refuser de vous faire crédit.

Le Code civil indique que toute personne ou entreprise qui constitue un dossier de crédit sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les informations

pertinentes à l'objet déclaré au dossier et **elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution. Elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation du dossier, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation.**

Exemple : Equifax ou votre institution financière peut monter un dossier de crédit à votre sujet relativement à l'obtention d'un prêt pour l'achat d'une automobile, mais, elle doit d'abord obtenir votre autorisation. Par la suite, cette autorisation sera également nécessaire pour que ces informations puissent être communiquées à des tiers.

L'accès à votre dossier

Toute personne peut, gratuitement, consulter et faire rectifier un dossier qu'une autre personne détient sur elle, soit pour prendre une décision à son égard, soit pour informer un tiers. Elle peut aussi le faire reproduire, moyennant des frais raisonnables. De plus, les renseignements contenus dans le dossier doivent être accessibles dans une transcription intelligible.

Celui qui détient un dossier sur vous ne peut vous refuser l'accès aux renseignements qui y sont contenus à moins qu'il ne justifie d'un intérêt sérieux et légitime à le faire ou que ces renseignements ne soient susceptibles de nuire sérieusement à un tiers.

Droit de faire corriger votre dossier

Toute personne peut faire corriger, des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques, dans un dossier qui la concerne. Elle peut aussi faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier ou formuler par écrit des commentaires et les verser au dossier.

Exemple : Mario Lamontagne fait une demande d'emprunt automobile auprès de son institution financière. Quelques jours plus tard, son gérant de banque lui indique que son prêt est refusé car son dossier de crédit est mauvais. Dans un tel cas, Mario peut demander de consulter son dossier de crédit. S'il y découvre une information erronée comme par exemple qu'il a deux actions totalisant 100,000\$ prises contre lui et qu'il est en défaut de rembourser une somme de 10,000\$ sur une marge de crédit personnelle et que ces informations s'avèrent totalement erronées parce qu'il s'agit plutôt d'informations touchant un autre Mario Lamontagne et non lui et qui ont été déposées dans son dossier par erreur, Mario pourra alors exiger de faire corriger et modifier les informations apparaissant dans son dossier.

Une telle rectification doit être notifiée sans délai à toute personne qui a consulté son dossier ou qui a reçu ces renseignements erronés dans les six (6) mois précédents et, le cas échéant, à la personne de qui elle les tient.

Lorsque la loi ne prévoit pas les conditions et les modalités d'exercice du droit de consultation ou de rectification d'un dossier, le tribunal les détermine sur demande.

La loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

Cette loi vise notamment à empêcher votre employeur de fournir des renseignements personnels comme votre adresse, votre numéro de téléphone ou encore votre salaire par exemple à des personnes qui pourraient en faire la demande. Elle prévoit des sanctions relativement au non-respect de ces droits.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Cette loi permet au public d'avoir accès à des documents sous le contrôle ou produits par les organismes publics tels le Gouvernement du Québec et le Gouvernement canadien leurs ministères et des organismes comme Hydro Québec par exemple. Elle a créé la Commission de l'accès à l'information à qui on doit s'adresser pour obtenir ces documents, comme par exemple les procès verbaux des réunions de conseils d'administration, les directives internes données aux fonctionnaires d'un ministère etc.

La Loi sur le recouvrement de certaines créances

Cette loi vise à protéger les droits d'un consommateur qui s'est prévalu du crédit et qui accuse un retard dans le remboursement de ses dettes. C'est l'Office de la protection du consommateur qui est chargé de son application. Son premier objectif est de protéger les consommateurs contre les méthodes abusives utilisées par certains agents de recouvrement chargés moyennant rémunération de recouvrer une créance pour autrui notamment les compagnies de cartes de crédit et les entreprises commerciales. En langage populaire, on désigne ces individus par le nom « **d'agents de collection** ».

Trop de débiteurs ont dû goûter à la médecine amère d'individus peu scrupuleux qui les harcelaient régulièrement au téléphone en les menaçant de saisir leurs biens, de leur faire perdre leur emploi et leur réputation ou en les insultant carrément. Il est important de savoir que cette loi ne s'applique pas aux avocats, aux notaires, aux huissiers et aux syndics qui sont régis par des lois spéciales. Elle ne s'applique pas non plus aux employés qui, dans l'exécution de leurs fonctions ont pour mandat de recouvrer les sommes d'argent dues à leur employeur.

La loi impose aux agents de recouvrement des normes strictes :

- ils doivent détenir un permis émis par l'Office de la protection du consommateur, fournir un cautionnement et détenir un compte en fiducie dans lequel ils doivent déposer les sommes d'argent perçues des consommateurs pour leurs clients.
- ils ne peuvent communiquer oralement avec un consommateur sans lui avoir préalablement envoyé un avis écrit. Toute communication postérieure doit avoir lieu entre 8 h et 20 h les jours non fériés.
- ils ne peuvent communiquer avec un membre de la famille du débiteur ou avec son employeur et ils ne peuvent menacer de révéler le débiteur de faire une inscription défavorable dans son dossier de crédit ni d'intenter des poursuites judiciaires contre lui etc.

Le consommateur qui s'estime lésé peut demander à l'Office de la protection du consommateur d'intervenir et l'Office peut alors poursuivre l'agent de recouvrement en conséquence. On obtient une formule de plainte en appelant l'Office ou en allant sur son site Internet à www.opc.gouv.qc.ca

CONCLUSION

Comme on peut le constater le législateur québécois a adopté toute une série de dispositions visant à protéger le consommateur quant au respect de ses droits au niveau de sa vie privée et de sa réputation et notamment en ce qui concerne son dossier de crédit.

Si vous avez des questions ou des sujets concernant cette rubrique, n'hésitez pas à communiquer avec le Service de référence du Barreau de Laval au 450-686-2958 pour consulter un avocat spécialisé dans ce domaine.