

## Vous voulez rembourser votre dette?

- **Une dette est négociable:** Vous pouvez négocier le montant du remboursement de votre dette avec l'agence de recouvrement.
- Une agence doit **obligatoirement** vous remettre un reçu après votre paiement.
- Vous devez demander à l'agence d'inscrire **une note** dans votre dossier de crédit à l'effet que la dette a été remboursée.

## Vous pouvez invoquer la prescription d'une dette

Une dette peut être prescrite, c'est-à-dire que les créanciers perdent le droit de la récupérer.

Le délai de prescription est généralement de 3 ans. Passé ce délai, le créancier ou son mandataire (l'agence de recouvrement) ne peut plus entreprendre de recours contre vous. Pour cela, il ne faut pas avoir reconnue la dette directement ou indirectement durant ce délai de 3 ans.

Pour vérifier si votre dette peut être prescrite, faite venir votre dossier de crédit et consultez un avocat.

## Pour nous contacter:

### Bureau de Granby

125, boul. Lord  
450 375-1443  
info@acefme.org

### Bureau de St-Hyacinthe

1195 rue St-Antoine, Bur. 306  
450 252-0808  
acefsaint-hyacinthe@acefme.org

### Bureau de Sorel-Tracy

56, rue Charlotte, Bureau. 362  
450 908-0929  
acefsoreltracy@acefme.org

### Bureau de Cowansville

515, rue du Sud, Bur. 206  
450 305-0440  
acefcowansville@acefme.org

### Site internet

www.acefme.org

**acef**  
Montérégie-est

## LES AGENCES DE RECOUVREMENT



## Qu'est ce qu'une agence de recouvrement:

Une agence de recouvrement est une entreprise à qui un créancier a donné le mandat de récupérer une somme d'argent que vous lui devez.

### À savoir:



La première communication d'une agence de recouvrement doit se faire par **écrit** et non par téléphone. **Cinq jours après** l'envoi de cet avis, il peut vous appeler.

Au début de l'appel, il doit:

- donner son identité et celle de son agence;
- fournir le numéro du permis de l'agence;
- donner le montant de votre dette ainsi que le nom du créancier.



Plus de renseignements sur les agences de recouvrement sur le site de l'Office de protection du consommateur:

[opc.gouv.qc.ca](http://opc.gouv.qc.ca)

## Ce que l'agent de recouvrement n'a pas le droit de faire:

- ✗ De vous menacer, harceler, intimider, de vous faire croire que vous irez en prison ou que des poursuites seront entreprises contre vous;
- ✗ De demander un supplément pour un délai de paiement ou des frais de recouvrement;
- ✗ De vous joindre un jour férié ou un dimanche, sauf si vous lui en avez donné l'autorisation;
- ✗ De vous joindre avant 8 h ou après 20 h du lundi au samedi;
- ✗ De joindre des amis, membres de votre famille, employeur ou voisins;
- ✗ De refuser de vous fournir des renseignements sur le montant de votre dette, l'adresse où la créance a été contractée, le solde de la créance ou les versements déjà effectués;
- ✗ De parler de votre dette avec une autre personne (amis, parents, voisins, employeur), sauf si cette personne est garante de votre dette.

## Ce que l'agent peut faire:

Demander vos coordonnées à vos amis, famille, voisins ou employeur, mais **seulement 1 fois**.

## Vous êtes harcelé par une agence?

La **Loi de protection du consommateur** vous permet de demander à l'agence de recouvrement de communiquer avec vous **seulement par écrit**. Cette demande est valable pour 3 mois et renouvelable. Il est conseillé de faire cette demande par écrit.



Si l'agent de recouvrement ne respecte pas ces règles, vous pouvez porter plainte auprès de l'**Office de la protection du consommateur** en appelant au: **1-888-672-2556**