



**La protection des
consommateurs utilisant des
cartes de paiement
prépayées :**

**Un instrument laissé aux
forces du marché**

Rapport rédigé par Option consommateurs
et présenté

au Bureau de la consommation d'Industrie Canada

juin 2008

OPTION CONSOMMATEURS

MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

HISTORIQUE

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'Option consommateurs.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs compte sur une équipe d'une trentaine d'employés qui oeuvrent au sein de cinq services : le Service budgétaire, le Service d'efficacité énergétique, le Service juridique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation. Au cours des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons directement entre 7000 et 10 000 consommateurs, accordons de nombreuses entrevues aux médias, siégeons à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires et produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires et des guides d'achat dont le guide annuel Jouets du magazine *Protégez-Vous*.

MEMBERSHIP

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, recours collectifs et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au www.option-consommateurs.org.

REMERCIEMENTS

Cette recherche a été coordonnée par Geneviève Reed, responsable du Service de recherche et de représentation et réalisée par Jean-François Vinet, analyste des services financiers, qui a également rédigé le présent rapport. Nous tenons aussi à souligner la collaboration de Me Dominique Gervais et Me Élise Thériault qui ont réalisé la recherche documentaire juridique. Un merci tout spécial à Me Stéphanie Poulin pour son aide pour l'analyse des contrats.

Option consommateurs remercie grandement le ministère de l'Industrie du Canada pour son soutien financier à la réalisation de cette recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

La reproduction de ce rapport est permise, à condition qu'en soit mentionnée la source. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives est toutefois strictement interdite.

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-2-923522-31-9

Option consommateurs
2120, rue Sherbrooke est, bureau 604
Montréal (Québec)
H2K 1C3

Téléphone : (514) 598-7288
Télécopieur : (514) 598-8511
Adresse électronique : info@option-consommateurs.org

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Contexte de la recherche

Les Canadiens sont de fervents adeptes des modes de paiements électroniques. Les statistiques à ce sujet le confirment. Ils détiennent en moyenne presque deux cartes de crédit et effectuent au-delà de 3,4 milliards de transactions de paiement direct à l'aide de leurs cartes Interac.¹ De plus, on retrouve 1631² guichets automatiques par millions d'habitant au Canada, soit une concentration parmi les plus élevés au monde.

Dans ce milieu favorable aux transactions électroniques, de nouveaux produits émergent et tentent de devenir populaire à leur tour. Parmi ceux-ci, les cartes prépayées de marque Visa et MasterCard, dites cartes prépayées à boucle ouverte rechargeables, essaient de percer le marché canadien des paiements électroniques.

Ces cartes sont distribuées par différents types de commerce : les banques, les boutiques spécialisées dans l'encaissement rapide de chèques, les magasins «Louer pour acheter» et ,jusqu'à tout récemment, elles étaient distribuées par une entreprise télévisuelle (MuchMusic). On peut même s'en procurer une directement sur Internet.

Comparable aux cartes de débit sans compte bancaire, le consommateur utilise uniquement les sous qu'il a déposé à même sa carte. Similaire aux cartes de crédit, ces cartes sont acceptées partout où l'on retrouve les logos de Visa et MasterCard. Bref, les cartes prépayées Visa et MasterCard sont un mariage des caractéristiques des cartes de crédit canadiennes et des cartes de débit.

Ceci dit, l'apparition de ce nouveau mode de paiement soulève de nombreuses questions. Quel est l'état de ce marché ? Quel est l'encadrement législatif qui encadre l'utilisation de ces cartes ? Pour quelles raisons les consommateurs les utilisent-elles ? Ont-ils rencontré des problèmes suite à leur utilisation ? Ce projet vise d'abord à

¹ <http://www.interac.ca/fr/media/stats.php>

² <http://www.interac.ca/fr/media/stats.php>

comprendre les motivations des utilisateurs de cartes prépayées au Canada, à recenser les difficultés que ces cartes peuvent occasionner, puis à proposer des solutions.

Méthodologie

Dans un premier temps nous avons défini les caractéristiques, les acteurs et l'état du marché nord américain des cartes prépayées. Nous cherchions, entre autres, à connaître la popularité de ce produit au Canada et aux Etats-Unis.

Par la suite, pour mieux connaître l'encadrement législatif de ce mode de paiement électronique, nous avons examiné la réglementation canadienne. Par la suite, l'étude de l'encadrement législatif états-unien et français permettra de comparer la protection légale que bénéficient les consommateurs de ces pays.

Ensuite, pour s'informer sur les obligations sur lesquelles s'entendent les consommateurs et les institutions financières pour l'utilisation de la carte prépayée, nous avons analysé le contenu de certains contrats de cartes vendues au Canada.

Puis, pour identifier les problèmes qu'ont rencontrés les consommateurs lors de l'utilisation des cartes prépayées au Canada, nous avons contacté l'ensemble des organismes canadiens qui ont pour mission d'informer et de protéger les consommateurs.

Finalement, pour comprendre les motivations qui encouragent les Canadiens à utiliser ces cartes, nous avons tenu deux groupes de discussion. Les consommateurs rencontrés nous ont renseigné sur leurs motivations à utiliser les cartes prépayées et sur leur expérience globale dans l'utilisation de ce mode de paiement.

Résultats

Notre recherche nous indique que les Canadiens ont été peu enclin à utiliser les cartes prépayées de marque Visa et MasterCard au Canada. À l'heure actuelle, seulement

quatre institutions financières émettent ce type de carte au Canada. En plus de cela, entre 2007 et 2008, nous avons répertorié la fin des activités de plus de dix de ces cartes dans un marché qui ne semble jamais en avoir eu plus d'une quinzaine.

Ensemble, l'accessibilité des comptes bancaires à frais modiques et la facilité d'obtenir une carte de crédit pour les consommateurs canadiens ont, selon nous, éliminé une partie importante des débouchés pour ce produit. La réussite des cartes prépayées Visa et MasterCard aux Etats-Unis semble d'ailleurs intimement liée au fait que plusieurs millions d'états-uniens n'ont pas accès à un compte bancaire.

L'examen de l'encadrement juridique fédéral canadien nous apprend qu'un défi important attend nos législateurs au chapitre des paiements électroniques dont les cartes prépayées. Le gouvernement fédéral, bien qu'il ait constitutionnellement les compétences sur la monnaie, n'a pas encore encadré la monnaie électronique. Les Canadiens doivent donc se fier soit aux politiques internes des institutions financières pour régler leurs litiges soit aux lois provinciales souvent désuètes. À titre d'exemple, la *Loi sur la monnaie* ne mentionne pas si la monnaie électronique a le pouvoir libérateur au Canada. Elle ne stipule pas en combien de temps une entreprise doit corriger les erreurs de facturation. La loi ne limite pas la responsabilité des consommateurs en cas de vol du NIP. La loi n'encadre pas la sollicitation des cartes de paiements électroniques. La loi n'encadre pas les frais d'utilisation des cartes et leurs dates d'expiration.

Pour palier à cette lacune législative, le Ministère des Finances renouvelle périodiquement un code volontaire intitulé le *Code de pratique canadien des services de carte de débit* où une version encore une fois volontaire mais étendue à l'ensemble des paiements électroniques sera bientôt officialisée. Or, depuis 1992, notre expérience avec un code nous indique qu'il n'offre pas une protection suffisante pour les consommateurs canadiens qui utilisent les paiements électroniques. À titre d'exemple, différentes enquêtes démontrent que le *Code de pratique canadien des services de carte de débit* n'est que très partiellement appliqué quant à ses énoncés et que son application manque d'uniformité entre les succursales des institutions financières. Nous réitérons donc le besoin d'un encadrement légal au Canada en matière de paiements électroniques. D'ailleurs, à l'international, un effort législatif est depuis longtemps entamé. En 1978,

les législateurs états-uniens avec l'adoption de l'*Electronic Funds Transfert Act* ont entrepris d'encadrer les paiements électroniques. Et, depuis 2001, la France a adopté le *Code monétaire et financier* qui encadre aussi les paiements électroniques.

La Société d'assurance-dépôt du Canada (SADC) devra aussi se pencher sur la problématique des cartes prépayées. Ces cartes ressemblent à plusieurs égards à une carte de débit et peuvent contenir jusqu'à 10 000 \$ du portefeuille d'un consommateur canadien. Or, à la surprise des consommateurs rencontrés lors de nos groupes de discussion, ces sommes ne sont pas éligibles à la protection de la SADC. Les consommateurs rencontrés se demandent d'ailleurs pourquoi des produits de paiements similaires ne jouissent pas d'une protection similaire.

Certes, certaines provinces canadiennes ont tenté de palier le vide juridique laissé par le gouvernement fédéral au chapitre des paiements électroniques. Le résultat n'est toutefois pas à la hauteur des attentes. Naturellement, l'encadrement fini par manquer d'uniformité à la grandeur du Canada et certaines lois provinciales manquent de mise à jour. Le Québec, audacieux dans ce cas, a même accordé un pouvoir libératoire à certains types de paiement électronique, ce que le fédéral, qui a les compétences en matières de monnaie, n'a pas encore fait!

Évidemment, dans un environnement où l'État est généralement absent du portrait, la loi du plus fort a tendance à régner. L'analyse des modalités contractuelles nous apprend, sans surprise, que les entreprises rédigent des clauses qui nous semblent abusives. À titre d'exemple, les entreprises se donnent des réserves sur la livraison des services qu'elles ont elles-mêmes promues. Elles limitent les délais de correction à 30 jours en cas d'erreurs de facturation. Elles se donnent le droit pour n'importe quelle raison et à n'importe quel moment d'annuler le service vendu ou de modifier les frais de l'entente en ne donnant qu'un avis sur le Web

Certes, la faible popularité du produit a réduit le nombre de difficultés pouvant accompagner son usage. En contactant plus de trente organismes canadiens qui ont pour mission d'informer et de défendre les consommateurs, nous constatons que les consommateurs ont eu peu recours à ces organismes au chapitre des cartes prépayées

Visa et MasterCard. En fait, plusieurs des organismes contactés ne connaissaient tout simplement pas l'existence du produit. Seul l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), un organisme fédéral qui a pour mandat d'informer et de protéger les consommateurs de produits et services financiers, comptait quelques demandes d'information et des plaintes à ce sujet. Néanmoins, qu'il suffise de rappeler que le peu de plaintes comptabilisés par ces organismes n'est pas synonymes d'un fonctionnement sans embûche pour ce type de produit. Comme nous n'avons pas accès au principal canal des plaintes - celles traitées par les institutions financières - nous ne sommes pas en mesure d'évaluer globalement le fonctionnement du produit. Notre recherche ne nous permet donc pas d'affirmer qu'il n'existe aucun problème relié à l'utilisation de ces cartes, mais strictement que les organismes qui ont pour mission de défendre et d'informer les consommateurs n'en n'ont pas reçues.

Aussi, faute de participants, il a été passablement difficile de réaliser les groupes de discussion dans la région de Montréal. Malgré des publicités bien ciblées, moins d'une dizaine de consommateurs ont participé à nos deux rencontres. Ces petits groupes nous ont tout de même permis de comprendre les motivations de ces participants à utiliser les cartes prépayées. Ils affirment les utiliser pour budgéter leurs dépenses, pour éviter l'endettement, pour effectuer leurs dépenses de voyages et pour se protéger de la fraude sur Internet. Essentiellement, leur choix est justifié soit par les craintes du surendettement soit par ceux de la fraude ou encore une combinaison de ces deux raisons.

Les personnes rencontrées affirment être globalement satisfaites de l'utilisation de la carte. Cette dernière est acceptée partout où ils le souhaitent et ils sont facilement capables de la recharger. En revanche, ils ont manifesté leur mécontentement sur les modalités qui entourent l'utilisation de ces cartes. À titre d'exemple, ils trouvent les frais d'utilisation élevés et mal expliqués. Ils ne comprennent pas le calcul des frais de conversion des devises étrangères. Ils n'aiment pas devoir payer pour accéder au service à la clientèle de l'entreprise. Ils ne comprennent pas pourquoi les fonds déposés à leur carte ne sont pas protégés par la Société d'assurance-dépôts du Canada. Finalement, les consommateurs rencontrés trouvent les contrats des cartes prépayées longs et difficiles à comprendre, ce qui ne les encourage pas à les lire.

En somme, pour l'instant, le marché a déterminé les règles du jeu au chapitre des cartes prépayées au Canada. Le résultat n'est pas avantageux pour les consommateurs.

À la suite de l'analyse des résultats, Option consommateurs émet les recommandations suivantes :

Les recommandations 1 à 3 s'adressent aux consommateurs.

Recommandation 1

Option consommateurs recommande aux consommateurs d'être extrêmement vigilant dans l'utilisation des paiements électroniques, ce qui inclus les cartes prépayées. Les lois fédérales et provinciales sont parfois désuètes ce qui pourrait compliquer les efforts entrepris en cas de litige.

Recommandation 2

Option consommateurs recommande aux consommateurs de poser des questions lorsqu'ils se procurent des modes de paiements électroniques. Ils doivent s'informer judicieusement des frais d'utilisation de leurs produits et des garanties qu'on propose en cas d'erreur ou de fraude.

Recommandation 3

Option consommateurs recommande aux consommateurs de toujours conserver une copie format papier des transactions qu'ils font à l'aide des paiements électroniques et ce, pour une période couvrant au strict minimum la réception de leur état de compte.

Les recommandations 4 à 7 s'adressent au gouvernement fédéral.

Recommandation 4

Option consommateurs recommande au gouvernement fédéral, en partenariat avec les gouvernements provinciaux, d'harmoniser les règles actuelles avec les provinces et d'élaborer dès maintenant une réglementation nationale au chapitre des paiements électroniques.

Recommandation 5

Option consommateurs recommande que cette réglementation limite les frais qui peuvent être facturés par les entreprises qui offrent des paiements électroniques dont les cartes prépayées. Les frais de dormance devraient aussi être interdits. Une grille tarifaire uniforme à l'industrie devrait être envisagée.

Recommandation 6

Option consommateurs recommande que cette réglementation interdise les dates d'expiration sur tous les types de paiements électroniques qui entraînent des frais de renouvellement aux consommateurs.

Recommandation 7

Option consommateurs recommande qu'une réglementation nationale oblige les entreprises qui offrent des modes de paiements électroniques à fournir une version des contrats en langage simple et clair.

La recommandation 8 s'adresse à la Société d'assurance-dépôt du Canada.

Recommandation 8

Option consommateurs recommande à la SADC de revoir la couverture de certains dépôts. Les dépôts contenus dans une carte prépayée doivent être assurables au même titre que les dépôts que ceux détenus dans un compte chèque.

Les recommandations 9 à 17 s'adressent aux gouvernements provinciaux.

Recommandation 9

Option consommateurs recommande que les entreprises indiquent obligatoirement tous les frais pouvant être facturés aux consommateurs. Dans les cas où le montant est déterminé par un calcul, ce dernier devrait être exposé dans le contrat et dans l'état de compte envoyé au consommateur afin qu'il puisse vérifier les montants qui lui sont facturés. Dans le cas contraire, le consommateur devrait avoir la possibilité de refuser de payer ces frais.

Recommandation 10

Option consommateurs recommande que la réglementation limite les frais que peuvent facturer les entreprises qui offrent des modes de paiement électroniques, dont les cartes prépayées. Les frais de dormance devraient aussi être interdits.

Recommandation 11

Option consommateurs recommande que toute réglementation dans ce domaine interdise les dates d'expiration sur les instruments de paiement électroniques.

Recommandation 12

Option consommateurs recommande que toute réglementation dans ce domaine oblige les entreprises qui offrent des modes de paiement électroniques à fournir une version des contrats en langage simple et clair.

Recommandation 13

Option consommateurs recommande au gouvernement du Québec d'étudier les clauses contractuelles qui accordent un délai de correction des erreurs de 30 jours. Ce délai est beaucoup trop court. D'ailleurs, cette clause contractuelle pourrait contrevenir à l'article 2884 du Code civil du Québec.

Recommandation 14

Option consommateurs recommande aux gouvernements provinciaux d'encadrer les clauses unilatérales de modification. Les modifications unilatérales des termes du contrat sans raison valable non précisée dans le contrat, les modifications sans avis adéquat et dans les meilleurs délais les consommateurs et sans lui permettre de mettre fin au contrat devraient être considérées comme abusives.

Recommandation 15

Option consommateurs recommande aux gouvernements provinciaux d'interdire les clauses qui prévoient un engagement ferme du consommateur alors que l'exécution des obligations par l'entreprise est soumise à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté.

Recommandation 16

Option consommateurs recommande aux gouvernements provinciaux d'interdire les clauses qui ont pour effet de limiter le droit des consommateurs à obtenir un dédommagement pour tout préjudice qu'ils ont subi en cas de non exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse d'une obligation contractuelle par un commerçant.

Recommandation 17

Option consommateurs recommande aux gouvernements provinciaux de baliser les clauses de résiliation de service. Ils devraient interdire les clauses qui ont pour effet de permettre à l'entreprise de résilier le contrat de façon discrétionnaire sans donner le même droit au consommateur. De plus, on devrait interdire les clauses qui permettent à l'entreprise de mettre fin au contrat sans donner de préavis raisonnable au consommateur sauf en cas d'urgence.

TABLE DES MATIÈRES

OPTION CONSOMMATEURS.....	II
REMERCIEMENTS.....	III
RÉSUMÉ EXÉCUTIF.....	IV
TABLE DES MATIÈRES.....	XIII
INTRODUCTION.....	14
CONTEXTE.....	14
OBJECTIFS DE LA RECHERCHE ET MÉTHODE.....	15
1. LE CADRE GÉNÉRAL.....	17
1.1 LES CARTES PRÉPAYÉES : UNE DÉFINITION.....	17
1.1.1 <i>Les différents types de cartes prépayées.....</i>	17
1.2 LES ACTEURS DE L'INDUSTRIE DES CARTES PRÉPAYÉES.....	18
1.2.1 <i>Les organismes de coordination.....</i>	19
1.2.2 <i>Les émetteurs.....</i>	20
1.2.3 <i>Les distributeurs.....</i>	21
1.2.4 <i>Le marché nord-américain des cartes prépayées.....</i>	22
II - LES RÈGLES JURIDIQUES DES CARTES PRÉPAYÉES.....	26
2.1 DIMENSION CONSTITUTIONNELLE DES PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES AU CANADA.....	26
2.2 LE POUVOIR LIBÉRATOIRE DE LA MONNAIE.....	28
2.3 LE CODE DE PRATIQUES CANADIEN DES SERVICES DE CARTES DE DÉBIT.....	30
2.4 LES RÉGLEMENTATIONS PROVINCIALES SUR LES CARTES PRÉPAYÉES.....	34
2.5 DES DÉPÔTS ASSURABLES ?.....	42
2.6 LES ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE: UNE LOI D'ENVERGURE NATIONALE.....	44
2.7 LES ÉTATS AMÉRICAINS.....	49
2.8 LE FEDERAL DEPOSIT INSURANCE ACT.....	51
2.9 LA RÉGLEMENTATION FRANÇAISE.....	52
2.10 L'UNION EUROPÉENNE.....	53
III - ANALYSE DE CONTRATS DE CARTES PRÉPAYÉES AU CANADA.....	57
3.1 LES CLAUSES PRÉVOYANT QUE DES SOMMES POURRONT ÊTRE EXIGÉES SANS QUE LE MONTANT EN SOIT PRÉCISÉ.....	58
3.2 LES CLAUSES RELATIVES À LA CONTESTATION DES ERREURS DE FACTURATION.....	61
3.3 LES CLAUSES QUI PERMETTENT AU COMMERÇANT DE MODIFIER UNILATÉRALEMENT LES TERMES DU CONTRAT.....	64
3.4 LES CLAUSES QUI EXCLUENT TOUTES LES GARANTIES.....	65
3.5 LES CLAUSES QUI EXCLUENT OU LIMITENT LA RESPONSABILITÉ DU COMMERÇANT.....	67
3.6 LES CLAUSES QUI PERMETTENT AU COMMERÇANT DE CESSER DE FOURNIR LE SERVICE.....	69
IV- RELEVÉ DES PRINCIPALES PLAINTES CONCERNANT LES CARTES PRÉPAYÉES AU CANADA.....	71
V - LES GROUPES DE DISCUSSION.....	74
5.1 PROFIL DES PARTICIPANTS.....	74
5.2 LES RÉSULTATS.....	76

5.2.1 <i>Quelles sont les facteurs qui motivent les participants au groupe de discussion à utiliser les cartes prépayées?</i>	77
5.2.2 <i>Quels sont les avantages et inconvénients perçus par les consommateurs ?</i>	78
5.2.2.1 Les avantages	79
5.2.2.2 Les inconvénients	79
5.2.3 <i>Les correctifs à apporter selon les participants</i>	80
VI – CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	81
BIBLIOGRAPHIE	87
ANNEXE 1- QUESTIONNAIRE	94
ANNEXE 2 - GUIDE DE DISCUSSION	98

INTRODUCTION

CONTEXTE

Les Canadiens sont de fervents adeptes des modes de paiement électroniques. Les statistiques à ce sujet le confirment. Ils détiennent en moyenne presque deux cartes de crédit et effectuent au-delà de 3,4 milliards de transactions de paiement direct à l'aide de leurs cartes Interac³. On retrouve 1631⁴ guichets automatiques par million d'habitants au Canada, soit une concentration parmi les plus élevées au monde.

Dans ce milieu favorable aux transactions électroniques, de nouveaux produits émergent constamment. Parmi ceux-ci, les cartes prépayées de Visa et MasterCard, dites cartes à boucle ouverte rechargeables, essaient de pénétrer le marché canadien des paiements électroniques.

Ces cartes sont distribuées par différents types de commerce. Les banques, les boutiques spécialisées dans l'encaissement rapide de chèques et les magasins «Louer pour acheter» en proposent aux consommateurs. Elles étaient aussi distribuées jusqu'à tout récemment par une entreprise télévisuelle (MuchMusic). Le consommateur canadien peut même se procurer ce type de produit directement sur Internet.

Cependant, si l'enthousiasme des consommateurs canadiens à l'égard des paiements électroniques est indéniable, jouissent-ils d'une protection légale suffisante ? Les Canadiens peuvent-ils compter sur des lois efficaces en cas de problème ? Leur arrive-t-il d'avoir des problèmes lorsqu'ils utilisent les cartes prépayées ? Pourquoi utilisent-ils les cartes prépayées ? Quelles sont les modalités contractuelles de ces produits ? C'est principalement pour répondre à ces questions que cette recherche a été effectuée.

³ <http://www.interac.ca/fr/media/stats.php>

⁴ <http://www.interac.ca/fr/media/stats.php>

OBJECTIFS DE LA RECHERCHE ET MÉTHODE

Cette recherche a pour objectif de comprendre ce qui motive les consommateurs à utiliser les cartes de paiement prépayé, de répertorier les difficultés qu'ils peuvent rencontrer lorsqu'ils les utilisent et, enfin, de proposer des solutions.

Pour ce faire, nous allons premièrement décrire les principaux acteurs de cette industrie et analyser l'état du marché nord-américain des modes de paiement électroniques.

Deuxièmement, le lecteur pourra prendre connaissance du cadre juridique des cartes prépayées et plus généralement de la réglementation canadienne sur les paiements électroniques. Nous abordons aussi le cadre réglementaire fédéral des paiements électroniques aux États-Unis, les lois adoptées dans différents États américains au chapitre des cartes prépayées, le *Code monétaire et financier* français et certaines des recommandations adoptées par l'Union européenne sur les paiements électroniques.

Troisièmement, nous présenterons une analyse de divers contrats de cartes prépayées. Nous avons porté une attention particulière aux modalités contractuelles qui nous semblaient abusives. Nous suggérons à l'égard de chacune de ces modalités des recommandations dont pourront s'inspirer les législateurs à différents paliers gouvernementaux. Nous espérons aussi que cet exposé sera utile aux consommateurs. Peut-être pourront-ils mieux connaître leurs droits et être ainsi mieux en mesure de les faire respecter.

Quatrièmement, nous brosserons un tableau des principales plaintes et demandes d'informations reçues par les associations de consommateurs du Canada et par l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Cinquièmement, nous présenterons les résultats de notre groupe de discussion. Nos rencontres avec des consommateurs nous ont permis de connaître ce qui les motive à utiliser les cartes prépayées. Ils nous ont aussi fait part de divers incidents liés à l'utilisation de ces cartes.

Finalement, notre organisation émet certaines recommandations aux consommateurs, au gouvernement fédéral, à la Société d'assurance-dépôt du Canada et aux gouvernements provinciaux dans le but d'améliorer la protection des consommateurs utilisant les paiements électroniques au Canada dont les cartes prépayées.

1. LE CADRE GÉNÉRAL

1.1 LES CARTES PRÉPAYÉES : UNE DÉFINITION

La carte prépayée est, comme son nom l'indique, payée d'avance. Le consommateur doit préalablement acheter la carte puis y déposer des fonds avant de l'utiliser. La carte lui permet de payer des achats chez un marchand, d'effectuer des transactions sur Internet et de retirer des fonds à un guichet automatique bancaire. Le consommateur peut réapprovisionner sa carte par Internet, par téléphone, au distributeur et au guichet automatique moyennant des frais variables, selon le type de transaction. Lorsque la carte prépayée est utilisée, les achats ou les retraits sont automatiquement déduits du solde du compte du client. Le client reçoit mensuellement un relevé électronique ou papier sur lequel sont indiqués les transactions et les frais qui lui ont été facturés.

Selon les réseaux Visa et MasterCard Canada, les cartes prépayées peuvent être utilisées pour remplacer des bons cadeaux et des bons d'échange, régler les dépenses quotidiennes, gérer les dépenses de voyage, payer des primes aux employés, rembourser des demandes de règlement d'assurance, remplacer un compte de banque et même à aider les jeunes adultes de 16 ans et plus⁵ à contrôler leurs dépenses.

1.1.1 LES DIFFÉRENTS TYPES DE CARTES PRÉPAYÉES

En plus d'être utilisables pour plusieurs types de transactions, il existe plusieurs types de cartes prépayées. Certaines sont rechargeables, c'est-à-dire qu'elles peuvent être réapprovisionnées, mais d'autres, dites non rechargeables ou à usage unique, sont utilisées jusqu'à l'épuisement du solde. On pense aux cartes cadeaux et aux certificats-cadeaux dans ce cas.

⁵ Pour plus d'information, consulter Visa.ca et Mastercard.com

Les cartes prépayées se différencient aussi par l'étendue de leur acceptation. Les cartes à boucle fermée, appelées cartes-cadeaux ou certificats-cadeaux, ne peuvent être utilisées que chez le commerçant dont l'entité commerciale figure sur la carte. Selon Mastercard, la majorité des programmes prépayés dans le monde sont des programmes à boucle fermée⁶.

Les consommateurs canadiens peuvent également se procurer des cartes prépayées à boucle ouverte rechargeables. C'est ce type de cartes qui nous intéresse plus particulièrement dans cette recherche. Ces cartes sont acceptées à peu près partout où l'on accepte les paiements électroniques Visa et MasterCard⁷. Au-delà du fait que les cartes prépayées à boucle ouverte rechargeables portent le logo Visa et Mastercard - pouvant être associé à l'utilisation du crédit - l'utilisation de ces cartes s'apparente davantage à celle d'une carte de débit, à la différence qu'elle ne nécessite pas l'ouverture d'un compte bancaire.

Finalement, un dernier type de carte prépayée peut se trouver sur le marché canadien. Les cartes dites hybrides présentent les caractéristiques des cartes à boucle fermée et à boucle ouverte. Elles peuvent être utilisées par les consommateurs chez différents commerçants dans un même lieu, comme un centre commercial. Ce type de carte ne sera pas analysé dans le cadre de la présente recherche.

On notera que cette recherche porte exclusivement sur les cartes prépayées à boucle ouverte rechargeable. Ainsi, pour alléger le présent rapport, le terme «carte prépayée» renverra aux cartes prépayées à boucle ouverte rechargeables.

1.2 LES ACTEURS DE L'INDUSTRIE DES CARTES PRÉPAYÉES

Trois organismes participent à la mise en marché des cartes prépayées au Canada. Il y a les organismes de coordination, les émetteurs et les distributeurs. En lisant

⁶ http://www.mastercard.com/ca/wce/PDF/14968_Prepaid_Cards_Fact_Sheet_Francais.pdf

⁷ Elles ne sont pas acceptées dans les anciennes machines utilisant du papier carbone car la carte ne présente pas de relief.

attentivement le recto d'une carte prépayée, on y remarquera le nom de l'organisme de coordination des paiements, soit Visa ou MasterCard, le nom l'institution financière émettrice, généralement une banque ou une caisse de dépôt, et finalement la bannière du distributeur du produit. À titre d'exemple, la carte MuchMusic Prepaid MasterCard est distribuée par une entreprise télévisuelle spécialisée en musique (MuchMusic), émise par l'institution financière GE Money et fait partie du groupe de coordination et de promotion des paiements Mastercard.

Nous examinerons tour à tour ces trois différents acteurs, afin de bien illustrer le rôle de chacun.

1.2.1 LES ORGANISMES DE COORDINATION

Les bannières Visa et Mastercard sont nées (sous d'autres noms) aux États-Unis et procèdent du regroupement d'institutions financières désireuses d'émettre des cartes de crédit en commun, afin de rendre ce mode de paiement plus largement utile et d'en favoriser la prolifération.⁸ Cet objectif a été largement accompli puisqu'on retrouvait en 2006 plus de 61 millions de cartes de crédit au Canada.⁹ C'est presque deux cartes de crédit par Canadien.

MasterCard a été fondé en 1966 aux États-Unis sous le nom de l'Interbank Card Association. En 1969, la California Bank Association achète «Master Charge» et introduit la marque MasterCard. C'est à partir de 1973 qu'on distribue la carte MasterCard au Canada.

Le rôle de MasterCard n'est pas d'émettre des cartes, d'établir la tarification et les taux d'intérêt ou encore de solliciter les marchands pour qu'ils acceptent leur carte. Ce sont les institutions financières membres de MasterCard qui jouent ce rôle.

⁸ St Amand, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand Fortune se fait virtuelle*, 2002, p.57.

⁹ <http://www.cba.ca/fr/content/stats/DB038%20-%20Visa%20%20MCI%20Stats%20-%20Updated%20for%202006%20FR.pdf>

Tel que stipulé sur son site Internet¹⁰, le rôle de MasterCard consiste à :

- établir des normes et des procédures pour l'acceptation et le règlement des transactions des membres dans le monde entier;
- fournir un réseau mondial de communications pour l'interchange – le transfert électronique d'information et de fonds entre ses membres;
- créer des programmes de marketing qui font connaître la marque encore davantage, ce qui stimule les affaires de ses membres;
- accroître et appuyer les activités de marketing et les opérations de ses membres en ce qui a trait aux programmes et aux services de MasterCard.

Comme Mastercard agit à titre de coordonnateur des paiements et d'agent de promotion, l'entreprise ne vend pas de cartes de crédit ni de cartes prépayées. Ce sont les émetteurs, ses membres, qui s'en chargent. Visa joue un rôle similaire auprès de ses membres.

1.2.2 LES ÉMETTEURS

Pour émettre une carte prépayée de marque Visa ou MasterCard, il faut absolument être une institution financière membre de leur réseau. MasterCard a, à l'heure actuelle, 14 émetteurs de carte de crédit¹¹ et de ceux-ci, seulement deux émettent des cartes prépayées. Visa, elle, compte six membres¹² dont un seul émet des cartes prépayées.

Par ailleurs, les institutions financières canadiennes jouent un rôle crucial dans le traitement des paiements et dans la détermination des règles qui encadrent le traitement des paiements au Canada. En plus d'être membres des réseaux Visa ou MasterCard¹³,

¹⁰ http://www.mastercard.com/ca/company/en/corp_history.html, le 8 février 2008.

¹¹ ATB Financial., BMO Banque de Montréal, Banque Canadian Tire, Capital One Canada, Citibank Canada, Credit Union Electronic Transaction Services (CUETS), Ge Money Canada, Banque HSBC Canada, JPMorgan Chase, MBNA Canada, Banque Nationale du Canada, Services financiers le Choix du Président, Wells Fargo et People Trust. Notez que cette dernière institution financière ne figurait pas sur le site Internet de MasterCard au 20 février 2008.

¹² Banque CIBC, Desjardins, Banque Royale du Canada, Banque Scotia TD Canada Trust et la Banque Citizens du Canada. Notez que le site Internet de Visa en date du 20 février ne devait pas être à jour puisqu'il ne fait pas mention de cette dernière institution.

¹³ Notons que Visa et MasterCard ne sont pas membres de l'ACP.

elles sont membres de l'Association canadienne des paiements (ACP). Cette dernière a pour mission d'établir et de mettre en œuvre des systèmes nationaux de compensation et de règlement, ainsi que d'autres arrangements pour effectuer ou échanger des paiements¹⁴. Bien que l'ACP n'encadre pas les paiements effectués par l'entremise des réseaux Visa et MasterCard, c'est elle qui traite quotidiennement des transactions interbancaires par l'entremise du système automatisé de compensation et de règlement (SACR) et le système de transfert des paiements de grande valeur (STPGV). Par exemple, elle compense les chèques entre ses institutions membres.

De surcroît, les institutions financières dirigent l'évolution des mécanismes de paiement. Pour des raisons de sécurité allant jusqu'à la protection de leurs intérêts commerciaux, elles décident de l'implantation de telles ou telles technologies.¹⁵

Les émetteurs sont donc au cœur du système de paiement canadien. Ils en constituent le rouage principal. Il en va de même pour ce qui est de la formulation des contrats présentés aux consommateurs qui font affaire avec une institution financière. En effet, les institutions financières sont libres de formuler le contenu des contrats qu'elles présentent aux consommateurs. C'est la raison pour laquelle les contrats de cartes prépayées diffèrent autant par la présentation que par le contenu. Nous analyserons ces différents contrats au quatrième chapitre.

1.2.3 LES DISTRIBUTEURS

Plusieurs entreprises distribuent les cartes prépayées. Nous avons vu précédemment que même une entreprise télévisuelle spécialisée dans la diffusion de musique (MuchMusic) peut en distribuer. Cependant, les distributeurs qui ne sont pas des institutions financières doivent obligatoirement faire appel aux membres des réseaux Visa ou MasterCard pour distribuer une carte prépayée.

¹⁴ http://www.cdnpay.ca/about/overview_fr.asp le 8 février 2008.

¹⁵ St Amant, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand Fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, 2002, p. 59.

À titre d'exemple, le CAA, une association canadienne d'automobilistes, distribue la carte prépayée CAA Visa TravelMoney. Cette carte est émise par la banque Citizens du Canada. Par ailleurs, la Banque de Montréal émet et distribue elle-même la carte prépayée Mosaik.

Notons que les distributeurs ne font que distribuer les produits. Ils ne gèrent pas les plaintes et ne sont pas responsables des erreurs qui surviennent dans le cadre de l'utilisation des cartes. Les plaintes sont transférées aux émetteurs de cartes prépayées ou les consommateurs doivent communiquer directement avec Visa ou MasterCard.

1.2.4 LE MARCHÉ NORD-AMÉRICAIN DES CARTES PRÉPAYÉES

La vente de cartes prépayées au Canada a été grandement influencée par l'expérience américaine. En 2004, une étude menée par le Pelorus Groupe prévoyait que le nombre de cartes prépayées atteindrait en 2008 et aux États-Unis 50,6 millions.¹⁶ Selon la même étude, les Américains dépenseront annuellement 186 milliards de dollars au moyen de ces cartes.

La popularité des produits prépayés au États-Unis s'explique en partie par le nombre important de citoyens qui n'ont pas de compte bancaire. Par exemple, en 2008, pour distribuer les fonds de certains programmes gouvernementaux, le gouvernement a dû annoncer le lancement d'une carte prépayée destinée aux Américains bénéficiant de l'aide sociale qui ne détenait pas de compte bancaire.

The U.S. Department of the Treasury's Financial Management Service (FMS) has designated Comerica Bank as its financial agent in a new initiative to give millions of unbanked Americans the option of using a prepaid debit card for receiving Social Security and other federal benefit payments.¹⁷

¹⁶ <http://www.newswire.ca/en/releases/archive/March2007/12/c9159.html>

¹⁷ http://www.fms.treas.gov/news/press/financial_agent.html

La problématique propre aux Américains a aussi fait l'objet d'une étude de la *Federal Deposit Insurance Corporation*. Selon cette étude, plus de 10 millions de ménages américains seraient «unbanked» ou «underbanked». ¹⁸ Dans ce contexte, la popularité des cartes prépayées au sud de la frontière canadienne témoigne des besoins spécifiques de la population.

Or, si les cartes prépayées sont populaires aux États-Unis, le marché canadien demeure peu développé et instable. Depuis 2006, plusieurs cartes ont été retirées du marché au Canada. Par exemple, l'Agence de la consommation en matière financière (ACFC) publiait en 2006 une brochure d'information sur les cartes prépayées. ¹⁹ Un an plus tard, trois des huit cartes rechargeables analysées dans la brochure étaient inactives. De plus, en 2007, Horizon Plus, une institution financière émettrice de cartes Mastercard prépayées, a annoncé le retrait de pas moins de neuf de ses cartes. ²⁰ Aussi, la carte MuchMusic, émise par Ge Money ²¹, apparue sur le marché canadien le 12 mars 2007 ²² n'était plus disponible l'année suivante ²³. La carte PrepayEdge a aussi été retirée du marché. ²⁴ Selon son site Internet ²⁵, les cartes ont été transférées à l'entreprise Horizon Plus afin d'assurer un service ininterrompu à ses clients.

Les réseaux MasterCard et Visa ont tous les deux endossé le développement des cartes prépayées. Mais aujourd'hui, très peu de leurs membres continuent à en émettre. La Banque Citizens du Canada, seul membre de Visa Canada qui distribue encore une carte prépayée, émet la CAA TravelMoney ²⁶. La distribution de la carte est faite par l'entremise de l'association CAA Québec.

¹⁸ <http://www.fdic.gov/consumers/community/unbanked/index.html>

¹⁹ <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/Prepayees/PDFs/Prepaid-f.pdf>

²⁰ http://www.horizonplus.ca/prepaid_card_announcements.htm

²¹ <http://www.gemoney.ca/fr/>

²² <http://www.newswire.ca/en/releases/orgDisplay.cgi?okey=49367&pos=40>

²³ <http://www.muchmusic.com/muchmusiccard/noLongerOffered.asp>

²⁴ <http://www.prepayedge.ca/>

²⁵ <http://www.prepayedge.ca/>

²⁶ <http://www.caaquebec.com/Voyage/ChequesVoyagesCartePrepayee/Carte-Prepayee.htm?MSHiC=65001&L=4&W=PREPAY%C3%89E%20PREPAYE%20PREPAYES%20&Pre=%3CFONT%20STYLE%3D%22color%3A%20%23000000%3B%20background-color%3A%20%23FFFF00%22%3E&Post=%3C/FONT%3E&lang=fr> le 20 février 2008.

En revanche, les membres du réseau MasterCard sont plus dynamiques dans l'émission de cartes prépayées. Par exemple, l'institution financière People Trust, membre de MasterCard, émet quatre²⁷ différentes cartes prépayées rechargeables pour les Premières Nations²⁸. Ces cartes sont distribuées par les administrations locales aux membres de leurs communautés.

Horizon Plus²⁹, une filiale du groupe financier People Trust Company³⁰ et membre de MasterCard, émet trois types de cartes prépayées : la carte Horizon Plus, la carte Plastic Now/Myplash³¹ et la carte Next Wave Titanium Plus³². Chacune de ces cartes possède son propre distributeur. De la sorte, la carte Horizon Plus est disponible dans les succursales Easyfinancial, une filiale de l'entreprise Easyhome. La carte Myplash est disponible uniquement sur Internet par l'entreprise de PlasticNow Inc. Finalement, la carte Titanium Plus se trouve dans les succursales de l'entreprise de services financiers MoneyMart, une filiale du groupe Dollar Financial Corp Inc. L'entreprise Money Mart est mieux connue au Québec sous la bannière Insta-Chèque.

Finalement, la Banque de Montréal propose aux consommateurs la carte MasterCard Mosaik³³, une carte conçue spécialement pour les voyageurs.

Il est difficile d'obtenir des données précises sur le nombre de cartes prépayées en circulation au Canada. Nous n'avons trouvé aucune étude sur le sujet et Visa et MasterCard n'ont jamais retourné les appels que nous leurs avons faits. Il n'en demeure pas moins que ce produit est encore largement méconnu du public et que son évolution a peu de chances de connaître le même succès qu'aux États-Unis.

²⁷ Il s'agit des cartes First Nation Peoples Trust, Travel Peoples Trust, Expense People Trust, Payroll People Trust. Vous pouvez consulter le site http://www.peoplespaymentsolutions.com/first_nations.php pour plus d'information à ce sujet.

²⁸ http://www.conceptgenerator.ca/index_2.php

²⁹ <http://www.horizonplus.ca/contactfr.htm> au 20 février 2008.

³⁰ <http://www.peopletrust.com/>

³¹ <http://www.myplash.ca/>

³² http://www.moneymart.ca/titaniumcards/prepaid_mastercard.asp

³³ http://www4.bmo.com/particuliers/0,2273,35702_21950811,00.html

En effet, la situation du marché semble fort différente au Canada. D'une part, contrairement aux Américains, les Canadiens ont généralement accès à un compte bancaire à prix modique. Le gouvernement fédéral a inclus, à l'article 448.1 de la Loi sur les banques de 2001, un règlement qui facilite l'ouverture des comptes bancaires pour l'ensemble des Canadiens. Il semble que cette législation ait corrigé une partie du problème lié à l'accessibilité des services bancaires au Canada³⁴. Par conséquent, les Canadiens détiennent une carte de débit qui leur suffit habituellement pour effectuer la majorité de leurs transactions financières électroniques. Et, comme la carte prépayée peut se révéler plus coûteuse à l'utilisation que la carte de débit, les Canadiens n'ont pas été encouragés à s'en procurer une.

Selon une représentante de Travelex³⁵, une agence qui participe au développement des produits prépayés Visa au Canada, la carte prépayée Visa CAA TravelMoney a été mise au point dans l'optique précise de remplacer les chèques de voyage. En effet, puisque les chèques de voyage sont de moins en moins acceptés à travers le monde, le besoin d'une carte prépayée Visa s'est imposé. Toujours selon cette représentante, les solutions plastiques seraient plus populaires et plus largement acceptées dans le monde.

Si la carte prépayée Visa ou MasterCard continue d'être coûteuse à utiliser, les chances qu'elle perce de manière convaincante le marché canadien demeurent faibles. La carte prépayée risque plutôt de se trouver des créneaux particuliers comme instrument de paiement «sécuritaire» à l'étranger, pour effectuer des transactions sur Internet de façon «sécuritaire» et peut-être pour palier aux problèmes d'accès à une institution financière que peuvent avoir certaines communautés. C'est pourquoi les tentatives faites à ce jour pour percer le marché canadien en copiant le modèle américain semblent s'être soldées par un échec. Le nombre de retrait de cartes en témoigne.

³⁴ Rappelons toutefois que nous avons encore, chaque année, de nombreux cas où les consommateurs éprouvent des difficultés à ouvrir un compte bancaire dans une succursale.

³⁵ Communication téléphonique faite le 20 mars 2008 avec une agente de Travelex Canada.

II - LES RÈGLES JURIDIQUES DES CARTES PRÉPAYÉES

Les Canadiens, les Américains et les Européens utilisent tous les paiements électroniques. En revanche, ils ne bénéficient pas des mêmes règles juridiques. À titre d'exemple, les Américains et les Français bénéficient depuis respectivement 20 ans et 7 ans d'un encadrement minimum en matière de paiements électroniques. Pour sa part, le Canada a décidé d'opter pour un code volontaire qui, selon Option consommateurs, a des résultats pour le moins mitigés³⁶.

Le travail effectué ici pourra, nous l'espérons, servir d'inspiration aux législateurs canadiens pour l'établissement d'une réglementation uniforme et avantageuse pour les consommateurs canadiens qui utilisent des modes de paiement électroniques, dont les cartes prépayées.

Nous proposons, dans ce chapitre, de faire un survol rapide du fonctionnement de la réglementation canadienne en matière de paiements électroniques. Par la suite, nous analyserons la réglementation américaine des cartes prépayées. Nous terminerons le chapitre par l'étude des règles adoptées en France et des recommandations faites par l'Union européenne pour encadrer les paiements électroniques.

2.1 DIMENSION CONSTITUTIONNELLE DES PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES AU CANADA

Le Canada est une fédération depuis 1867 où les pouvoirs sont partagés entre deux paliers de gouvernement : le gouvernement central, fédéral, et les provinces. Les compétences qui délimitent les pouvoirs du gouvernement central et les provinces sont

³⁶ Pour plus d'information, lire *La triste histoire d'un code condamné : les déboires de la mise en œuvre du Code de pratique des services de cartes de débit* rédigé par Jaques St Amant et disponible au http://www.option-consommateurs.org/vos_outils/rapports_recherche/services_financiers_banking.html sur le site Web d'Option consommateurs.

énumérées aux articles 91, 92, 92A, 93, 94, et 95 de la Loi constitutionnelle de 1867.³⁷ À titre d'exemple, l'autorité du gouvernement fédéral s'étend, entre autres, sur les banques, l'intérêt de l'argent, le cours monétaire et le monnayage, les lettres de change et les billets à ordre. En contrepartie, les provinces se sont vues octroyées, entre autres, les pouvoirs relatifs à la propriété et les droits civils.

Cette séparation des pouvoirs ne s'opère pas sans heurts. Les délimitations des pouvoirs se révèlent parfois inséparables et une réinterprétation de l'esprit de la constitution doit continuellement être faite. Ultimement, les litiges entre le gouvernement central et les provinces se résolvent à la Cour Suprême du Canada.

Dans le cas qui nous concerne, les cartes prépayées, et plus globalement les paiements électroniques, font partie d'une zone grise où se chevauchent les pouvoirs du fédéral et des provinces.

En soi, monnaie et propriété sont deux catégories distinctes. En pratique, toutefois, le transfert de propriété se fait ordinairement par un échange de monnaie. Monnaie et propriété se retrouvent donc liées du simple fait que l'un sert à l'acquisition de l'autre.

D'un côté, le gouvernement fédéral s'est fait octroyer le pouvoir d'émettre de la monnaie et de réglementer les billets et les lettres de change (y compris les chèques) et de l'autre les provinces sont dotées de compétences étendues en matière de propriété et droits civils.³⁸

Dans la mesure où la réglementation fédérale est continuellement mise à jour pour s'adapter aux innovations qui émergent dans les mécanismes de paiement et que les réglementations fédérale et provinciales vont de pair, rien n'indique que le chevauchement entre les provinces et le gouvernement fédéral puisse devenir problématique. En revanche, si les lois fédérales sont désuètes et que certaines provinces décident d'adopter des lois plus sévères en matière de paiements électroniques, de sérieux problèmes peuvent survenir dans le cadre réglementaire canadien.

³⁷ http://laws.justice.gc.ca/fr/const/c1867_f.html#executive

³⁸ St Amant, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, p.26, 2002.

C'est le cas actuellement. Les paiements électroniques ne sont pas réglementés au niveau fédéral alors que c'est le gouvernement fédéral qui, constitutionnellement, détient les pouvoirs au chapitre de la monnaie. On continue donc de considérer la monnaie comme un morceau de papier et une pièce de métal qu'on échange pour obtenir un bien ou un service ou encore pour se dégager d'une dette. Les consommateurs qui effectuent des transferts de fonds par voie électronique à l'aide de cartes de débit, de cartes de crédit, de cartes-cadeaux, de cartes prépayées, etc. ne bénéficient donc d'aucune protection au niveau fédéral. Ils doivent s'en remettre aux lois provinciales.

Or, les règles provinciales ont non seulement la faiblesse de ne pas offrir un encadrement uniforme pour l'ensemble du pays, mais elles aussi s'avèrent, à bien des égards, désuètes. Nous le verrons plus loin. Pour l'instant, contentons nous de fermer complètement la parenthèse ouverte sur les compétences fédérales au chapitre de la monnaie.

2.2 LE POUVOIR LIBÉRATOIRE DE LA MONNAIE

En vertu de la Constitution canadienne, le gouvernement fédéral a été investi des pouvoirs relatifs à la monnaie. Cette responsabilité s'est concrétisée par l'adoption de la Loi sur la monnaie par laquelle, en 1871, le Canada a adopté le dollar à titre d'unité monétaire unique dans tout le pays.³⁹ Toutefois, ce n'est que dix ans après la mise en place de la Banque du Canada (1935) que les différents billets émis par les nombreuses banques canadiennes seront remplacés par les billets émis uniquement par la Banque du Canada.

Selon la Loi sur la monnaie, les pièces de monnaie qui ont cours légal et les billets destinés à circuler au Canada et émis par la Banque du Canada aux termes de la Loi sur la Banque du Canada ont pouvoir libératoire.⁴⁰

³⁹ St Amant, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, p.19, 2002.

⁴⁰ Voir <http://lois.justice.gc.ca/fr/> pour avoir les articles intégraux de la Loi sur la monnaie.

Or, qu'entend-on par la notion de caractère libératoire de la monnaie ? Selon Jacques St Amant, avocat de formation qui a fait de la recherche sur la question, le débiteur qui donne en paiement un bien qui comporte cette caractéristique (caractère libératoire) s'acquitte ce faisant pleinement de son obligation, sans que puisse s'opposer avec succès son créancier à recevoir ce bien en paiement.⁴¹ C'est donc dire que les pièces de monnaie et les billets émis par la Banque du Canada permettent à tout débiteur canadien de payer son créancier sans que ce moyen d'échange ne puisse être refusé.

Dans le cas qui nous concerne, les cartes prépayées et plus largement les paiements électroniques, qu'en est-il de la relation débiteur – créancier ? Est-ce que la monnaie électronique possède un caractère libératoire ? Le transfert de données électroniques ne constitue pas un échange de pièces de monnaie ou de billets émis par la Banque du Canada. Si les législateurs canadiens désirent accorder aux paiements électroniques le caractère libératoire au même titre que les plus anciens modes de paiement que sont les pièces ou les billets, encore faut-il qu'ils l'inscrivent dans la Loi.

Pour l'instant, les paiements électroniques ne jouissent pas du même statut juridique que les pièces de monnaie et les billets émis par la Banque du Canada, ce qui a pour effet de désavantager grandement les consommateurs canadiens.

En effet, les consommateurs canadiens ont tout avantage à bénéficier de règles simples qui définissent les droits et responsabilités des titulaires et des émetteurs de modes de paiement électroniques. Ils aimeraient assurément que le gouvernement détermine juridiquement les règles à suivre et les responsabilités des titulaires et des émetteurs de cartes prépayées, par exemple en cas de fraude ou d'erreur de facturation. Le consommateur canadien aimerait sans aucun doute savoir que l'entreprise qui a commis une erreur sur son compte doit la corriger dans un délai prévu par la loi. Il aimerait aussi que le gouvernement adopte des lois claires concernant les frais qui peuvent lui être facturés par une entreprise qui offre un mode de paiement électronique. Enfin, il voudrait savoir dans quelle limite les entreprises peuvent retirer du marché les produits qu'elles vendent.

⁴¹ St Amant, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, p.21, 2002.

Évidemment, puisque la loi fédérale encadre encore aujourd'hui le type de transactions qui se faisait principalement au début du siècle, que les réglementations provinciales manquent de mise à jour et qu'elles n'assurent pas une protection similaire pour l'ensemble des canadiens, les consommateurs doivent s'en remettre au marché et espérer que les entreprises avec lesquelles ils font affaire seront généreuses et empathiques si jamais un problème devait survenir.

Dernièrement, à la lecture de la Loi sur la monnaie en vigueur actuellement, le créancier pourrait, en principe, exiger un paiement en billets ou en pièces ayant pouvoir libératoire. Évidemment, la chose ne se fait pas compte tenu des avantages que présente l'utilisation des paiements électroniques. Il serait par ailleurs assez peu pratique de présenter la somme considérable que peu commander l'achat d'une maison. Toutefois, la désuétude du droit canadien au chapitre des paiements électroniques rend la chose possible et illustre bien le besoin urgent d'agir pour actualiser le droit canadien.

2.3 LE CODE DE PRATIQUES CANADIEN DES SERVICES DE CARTES DE DÉBIT

Contexte de l'adoption du Code

Adopté en 1992 par le groupe de travail sur le transfert électronique de fonds, le Code de pratique canadien des services de carte de débit est un document d'une dizaine de pages créé en réponse à la multiplication des paiements électroniques faits au guichet et à l'arrivée prochaine des paiements faits au point de vente, c'est-à-dire dans les commerces.

Depuis 1984, soit huit ans avant l'adoption du code, l'association Interac travaillait avec succès à faciliter l'accessibilité des transferts de fonds électroniques entre les particuliers et les institutions financières. Bientôt, même les commerçants allaient bénéficier des innovations technologiques adaptées aux transferts de fonds électroniques. Or, aucune loi ni réglementation quelconque n'encadrerait les droits et les responsabilités des utilisateurs et des fournisseurs de modes de paiement électroniques au Canada.

Étant l'unique autorité compétente en matière de monnaie, le gouvernement fédéral aurait pu décider d'adopter une loi sur la monnaie électronique. Les États-Unis l'avait déjà fait en adoptant l'Electronic Funds Transfert Act en 1978. Toutefois, cette avenue semblait déplaire au ministère des Finances de l'époque. Le chevauchement des compétences provinciales et fédérales en matière de paiement ou d'encadrement de l'activité des banques rendait cette solution problématique. Le Code avait l'avantage d'aplanir les problèmes constitutionnels.

Quoique la formule du Code volontaire ait certains avantages, elle présente des désavantages de taille. Nous y reviendrons. En fait, les représentants des consommateurs participant aux travaux de 1992 auraient eux-mêmes été sceptiques dès le dévoilement de cette solution, mais il semble que l'enthousiasme et la bonne volonté manifestés par les institutions financières de l'époque ne leur auraient pas laissé d'autres choix que d'y souscrire.⁴²

Notre analyse du Code

Malgré les réticences récurrentes des associations de consommateurs à l'égard de l'adoption et du maintien de cet instrument normatif volontaire, le Code a été périodiquement révisé par le Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds, une première fois en 1996, puis en 2002. Or, ces révisions ont rarement fait l'unanimité, et certaines associations estimaient qu'elles étaient insuffisantes. En fait, certaines associations de consommateurs ont même jugé que la révision de 2002, plus particulièrement, atténuait encore davantage la portée du Code.

Les modifications insuffisantes et les reculs qui caractérisaient les versions révisées du code au chapitre de la protection des consommateurs ne sont pas les seules raisons qui ont encouragé certaines associations de consommateurs à réclamer l'adoption d'une loi

⁴² Saint Amant, Jacques, *La triste histoire d'un code condamné : Les déboires de la mise en œuvre du Code de pratique des services de cartes de débit*, 2005, p. 25.

fédérale d'application générale sur les paiements électroniques.⁴³ Le manque de rigueur des institutions financières dans l'application du code les ont convaincues qu'un cadre normatif volontaire est insuffisant pour protéger adéquatement le consommateur de services de paiement électroniques au Canada.

En 2005, une recherche⁴⁴ menée par notre organisation révélait que cinq des six conventions d'institutions financières de cartes de débit analysées ne respectaient pas les exigences minimales du code. Une autre recherche⁴⁵ dirigée par le groupe EKOS en 2002, qui portait sur les contrats de 10 institutions financières et sur les renseignements fournis par les préposés dans 40 agences situées dans cinq villes réparties dans les cinq grandes régions du Canada méridional, soulignait aussi la piètre conformité au code dont les institutions financières faisaient preuve. Cela nous porte à croire que, même si l'Association des banquiers canadiens (ABC) exige que ses membres respectent le Code, et que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille sa mise en vigueur chez les banques, les résultats sur le terrain ne sont toujours pas concluants.

De plus, nous estimons que le Code de pratique canadien des services de cartes de débit demeure largement méconnu du public. Méconnu, car en cas de litige les consommateurs n'en parlent pas à leur institution financière pour faire valoir leurs droits. Et, comme Le code de pratique canadien des services de cartes de débit est un code volontaire, il n'a pas force de loi. Les consommateurs se sentant lésés par les pratiques d'une institution financière ne peuvent pas l'invoquer devant un tribunal.

⁴³ Saint Amant, Jacques, *Rendre la législation bancaire plus efficiente : un défi à relever*, présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada, 2006, p.9.

⁴⁴ Jacques Saint Amant, *La triste histoire d'un code condamné : Les déboires de la mise en œuvre du Code de pratique des services de cartes de débit*, 2005.

⁴⁵ EKOS Research Associates Inc., *Évaluation des opérations relatives au Code de pratique canadien pour les services de cartes de débit*, présentée au Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds, 2002. Disponible au [http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/vwapj/EKOS_fre.pdf/\\$FILE/EKOS_fre.pdf](http://www.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/vwapj/EKOS_fre.pdf/$FILE/EKOS_fre.pdf)

Aussi, le code ne traite pas des questions relatives à la lisibilité des contrats et à la présentation des états de compte. Il insiste sur les problèmes liés au vol de cartes, alors que la contrefaçon constitue sans doute le problème le plus grave.⁴⁶

Finalement, la philosophie même du code nous semble insatisfaisante. Elle nous paraît contestable puisque le code a comme prémisses un partage des risques entre les utilisateurs de cartes de débit et les émetteurs. Or, nous croyons que le risque devrait être assumé par la partie qui propose le mode de paiement électronique puisque, même si elle en connaît les risques pour le consommateur, elle préfère en favoriser l'essor pour profiter d'avantages pécuniaires. Selon nous, la thèse selon laquelle les paiements électroniques protégés par un NIP sont sécuritaires est hautement contestable.

Pour ces raisons, les associations ayant participé aux travaux du Groupe de travail de 2004 pour réviser l'encadrement des paiements électroniques au Canada ont clairement manifesté leur désir de voir une solution de rechange au code volontaire pour encadrer les paiements électroniques au Canada. Ces associations exigent un encadrement juridique d'application générale pour l'ensemble des modes de paiement électroniques au Canada.

Malheureusement, lors de la révision de la Loi sur les banques de 2006, le ministère des Finances du Canada a décidé d'intégrer de nouvelles formes d'opérations, telles que les cartes à valeur prépayée, les cartes-cadeaux, les cartes de paie et les services bancaires par téléphone et en personne, dans une version élargie du code volontaire actuel. Ce code s'intitulera le Code de conduite relatif aux transferts de fonds électroniques.⁴⁷ Le nouveau code aura peut-être l'avantage d'imposer des règles minimales à l'industrie canadienne des paiements électroniques, mais il n'est pas certain que les consommateurs canadiens soient mieux protégés. En effet, ils devront espérer que leur banquier ou autres fournisseurs de modes de paiement électroniques appliquent le nouveau Code de façon diligente et qu'ils agissent de bonne en cas de problème.

⁴⁶ Saint Amant, Jacques, *La triste histoire d'un code condamné : les déboires de la mise en œuvre du Code de pratiques des services de cartes de débit*, présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada, 2005, p. 77.

⁴⁷ Les opérations effectuées sur les cartes de crédit ne seront pas régies par le Code.

Option consommateurs participe à l'élaboration de ce nouveau code même si l'organisme n'endosse pas l'utilisation d'un code volontaire dans le domaine des paiements électroniques. Puisque le ministre des Finances a choisi de maintenir le code volontaire et d'en élargir la portée, nous souhaitons que la voix des consommateurs canadiens soit entendue dans ce processus.

En fin de compte, les résultats mitigés de l'application du code et le manque d'uniformité dans la prestation des services de paiement électroniques poussent les associations de consommateurs à réclamer une loi fédérale encadrant les paiements électroniques. Les consommateurs utilisant les cartes prépayées risquent de rencontrer les mêmes difficultés qu'ont pu connaître les consommateurs de cartes de débit chapeautées par le code.

2.4 LES RÉGLEMENTATIONS PROVINCIALES SUR LES CARTES PRÉPAYÉES

Deux provinces canadiennes, l'Ontario et le Manitoba, ont adopté des lois qui encadrent les cartes-cadeaux et les certificats-cadeaux. Ces lois réglementent, entre autres, les dates d'expiration et les frais d'administration.

Le 7 décembre 2006, l'Assemblée législative du Manitoba a amendé la Loi sur la protection du consommateur afin d'y inclure un article sur les cartes prépayées. On y définit les cartes prépayées de la façon suivante :

Dans la présente partie, le terme « carte prépayée » s'entend, sous réserve des règlements, d'une carte à puce, d'un certificat écrit ou de tout autre bon d'échange ou dispositif ayant une valeur monétaire qui est délivré ou vendu en contrepartie de l'achat, de la livraison ou de la fourniture à venir d'objets ou de services. La présente

*définition vise également les cartes-cadeaux et les chèques-cadeaux.*⁴⁸

La définition de la carte prépayée permet d'inclure tous les types de paiement électroniques à valeur stockée. La carte prépayée fait alors partie de cette définition

De plus, l'article 171(1) de cette loi interdit la vente de cartes prépayées ayant une date d'expiration.

En Ontario, le législateur a aussi décidé de réglementer l'utilisation des cartes-cadeaux. La Loi de 2002 sur la protection du consommateur de l'Ontario définit comme suit la carte-cadeau :

*Tout bon, notamment une pièce écrite ou un crédit électronique, que le fournisseur délivre aux termes d'une convention de carte-cadeau et dont le détenteur se sert pour acheter des marchandises ou des services visés par le bon. («gift card»).*⁴⁹

Cependant, cette définition ne semble pas s'appliquer aux cartes prépayées à boucle ouverte rechargeables. En effet, les cartes prépayées Visa et Mastercard utilisées au Canada ne visent pas un type de marchandise particulier. Elles seraient donc exclues de la réglementation ontarienne.

Ceci étant dit, les législateurs canadiens pourraient s'inspirer de la réglementation ontarienne sur les cartes-cadeaux pour l'étendre, dans une certaine mesure, aux autres modes de paiement électroniques utilisés au Canada. Par exemple, la loi interdit les dates d'expiration sur les cartes-cadeaux et le fournisseur d'une carte-cadeau ne peut exiger des frais pour l'utilisation de la carte autre que pour son remplacement.

Au Québec, la Loi sur la protection du consommateur n'encadre pas encore l'usage des cartes prépayées. Les cartes prépayées font cependant l'objet d'une consultation dans le cadre de la deuxième phase de la Loi sur la protection du consommateur. Par contre,

⁴⁸ <http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/2006/c02706f.php>

⁴⁹ <http://www.search.e-laws.gov.on.ca/fr/isysquery/1f0a0254-3469-448e-b983-97d23dbd3a03/1/frame/?search=browseStatutes&context=>

elle encadre les pratiques de crédit, dont les cartes de crédit. Ces règles pourraient inspirer les législateurs canadiens dans l'élaboration d'une loi sur les paiements électroniques.

Ainsi, à la section III de la Loi sur la protection du consommateur, on détermine, entre autres, les composantes des frais de crédit et la manière dont ils doivent être indiqués dans les contrats.⁵⁰

Composantes des frais de crédit.

70. Les frais de crédit doivent être déterminés en incluant leurs composantes dont, notamment :

- a) la somme réclamée à titre d'intérêt;*

- b) la prime d'une assurance souscrite, à l'exception de la prime d'assurance-automobile;*

- c) la ristourne;*

- d) les frais d'administration, de courtage, d'expertise, d'acte ainsi que les frais engagés pour l'obtention d'un rapport de solvabilité;*

- e) les frais d'adhésion ou de renouvellement;*

- f) la commission;*

- g) la valeur du rabais ou de l'escompte auquel le consommateur a droit s'il paye comptant;*

- h) les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale, imposés en raison du crédit.⁵¹*

Le législateur québécois a donc décidé de forcer l'industrie du crédit à inclure dans le taux du prêt l'ensemble des frais facturés aux consommateurs qui utilisent le crédit.⁵² Cette façon de faire permet aux consommateurs de comparer plus facilement les

⁵⁰ *Loi sur la protection du consommateur*, section III, article 70-71-72.

⁵¹ *Loi sur la protection du consommateur*, section III, article 70-71-72.

⁵² À l'exception des frais d'adhésion.

différents produits disponibles sur le marché. Ils peuvent aussi jouer plus efficacement sur la concurrence, car ils comparent des produits homogènes.

Privés d'une réglementation qui balise les frais d'utilisation des cartes prépayées au Canada, les consommateurs se retrouvent face des frais de service excessivement complexes à analyser.

À titre d'exemple, voici les frais lié à l'utilisation de la carte Myplash.⁵³

MYplash™/MYplash™ MasterCard® Card Fee Schedule (subject to change)

1. Initial Sign-up Fee (one time) | **\$19.95** plus applicable taxes.
*This amount is the purchase fee and sign-up for your card. **Included in this purchase amount is a \$5.00 value placed on Your MYplash™ Card at the time you have activated it.***
2. Monthly Maintenance Fee | **\$5.95**
This fee is billed to cardholder on a monthly basis. (IVR service and POS transactions are included in Monthly Maintenance Fee).
3. Replacement Card Fee | **\$25.00**
This fee is charged to replace a lost or stolen Card and to courier to cardholder.
4. Foreign Transaction Fee | **2.5%**
Foreign currency transactions for purchases and ATMs will be converted to Canadian dollars under the applicable rules of MasterCard International Incorporated.
5. Inactivity Fee | **\$1.95**
This is a monthly fee charged against any unused monetary value each month the Card remains inactive after expiry date.
6. Refund Processing Fee | **\$10.00**
This is a fee for processing any unused monetary value upon expiration of the Card.
7. ATM Withdrawal/Cash Advance Fee: **\$1.50 Domestic | \$3.50 International**
This fee is charged for each ATM withdrawal or cash advance obtained.
8. ATM Balance Inquiry / Transaction History Fee | **\$0.95**
This fee is charged for each balance inquiry or transaction history on an ATM.
9. Load Fees | **\$4.95**
This is a fee for re-loading the Card via Bill Payment. Note that online banking transfers to Your Card are restricted to being received from your bank account and may not be approved at our discretion if from a

⁵³ <http://www.myplash.ca/terms.asp>

not specifically related bank account solely at the discretion of DataWave Systems Inc. To set up MYplash&trade loads through your online banking system you simply need to set up HorizonPlus Mastercard as the payee with your bank bill payment service. You will then enter in your Myplash&trade account number as the bill you wish to pay and enter the amount you want to transfer to the card. Follow the remaining steps to complete the transaction and allow 24-48 business hours for processing before your funds are received and applied to your account. This option is currently available with Bank of Montreal, Scotiabank, Royal Bank, National Bank, Desjardins, ATB, and Credity Union Central. More are coming soon so check again for updated news.

10. Overdraft Fee- transaction processed: | **\$10.00**

This is a fee for purchases or transactions in excess of the available Card balance where the transaction IS processed

11. Chargeback Fee | **\$10.00**

This is a fee when a cardholder generates a dispute but the merchant did not make an error.

12. Card to Card Transfer | **\$2.50**

This is a fee for transfer of funds from one MYplash™ card to another different MYplash™ card.

13. Cardholder Live Customer Service Fee | **\$1.50**

This is a fee to cardholders for calls made to a live customer service agent.

Avant de se procurer la carte prépayée ci-dessus, le consommateur doit analyser pas moins de 13 éléments différents pour déterminer le coût d'utilisation de sa carte. Il doit évaluer les frais pour activer sa carte et pour la charger à partir d'une autre carte Myplash ou d'un service ATM, puisque des coûts différents s'appliquent à différents types de chargement. Et il devra analyser les coûts pour contacter le service à la clientèle de l'entreprise, ceux de dormance et bien d'autres.

Dans le cas de la carte prépayée HorizonPlus Prepaid MasterCard, une liste des différents frais est présentée aux consommateurs.⁵⁴

⁵⁴ <http://www.horizonplus.ca/HP%20Cardholder%20Agreement-Limits&Fees.pdf>

La protection des consommateurs utilisant les cartes de paiement prépayées :
Un instrument laissé aux forces du marché

FEES		
Maintenance	Monthly fee – deducted 15 days from activation, and thereafter on that date each month	\$ 2.50
Reload	In-Store	\$ 3.95
Direct from existing Bank Account		\$ 2.95
ATM*	Withdrawal – Domestic	\$ 1.50
Withdrawal – International		\$ 3.00
Balance Inquiry		\$ 0.50
Transaction History		\$ 0.50
Decline – Insufficient Funds		\$ 0.50
In-Bank	Cash Advance – Domestic	\$ 1.50
(MasterCard Institution)	Cash Advance – International	\$ 3.00
Point of Sale (POS)	Transaction – Signature-based, Online, and Phone (includes International)	\$ 0.50
Decline – Insufficient Funds		\$ 0.20
International	Foreign Currency Transaction	Additional 2.5%
Account Access	Website – www.horizonpluscard.com	Free
Automated IVR		\$ 0.25
Live Customer Service – 1-888-252-9579		\$ 1.50
Miscellaneous	PIN Change via Automated IVR	Free
Printed Statement – mailed to you		\$ 5.00
Inactivity Fee - monthly fee charged against remaining balance on your card after expiry date		\$ 2.50
Overdraft – charged when purchases or withdrawals exceed the available balance on the card		\$10.00
Chargeback – when a cardholder reports an error, and investigations show that it was not the fault of the merchant or ATM operator		\$15.00
Refund Processing		\$10.00
Replacement Card		\$10.00

Dans ce cas, le consommateur doit analyser plus d'une vingtaine d'éléments pour comprendre ce qui lui sera facturé s'il choisit cette carte. Par ailleurs, la carte prépayée HorizonPlus facture aux consommateurs des transactions qui ne sont pas facturées sur la première carte (Myplash) que nous avons vue. Ainsi, le consommateur devra payer des frais si une transaction est refusée par le commerçant en raison d'insuffisance de fonds; il devra aussi payer des frais s'il désire recevoir son état de compte en format papier, chose qui n'est pas précisée dans les frais d'utilisation de la carte Myplash.

Ainsi, pour comparer ces deux cartes prépayées, le consommateur canadien doit analyser plus d'une vingtaine de frais différents par carte, pour des transactions similaires. Il doit aussi analyser les différents frais facturés sur différentes transactions, car chaque émetteur de carte ne facture pas systématiquement les mêmes transactions.

Dans un marché où Visa et MasterCard proposent plusieurs cartes⁵⁵ vendues par des institutions financières différentes et distribuées par diverses entreprises, le consommateur peut avoir bien du mal à s'y retrouver. Il peut difficilement faire un choix optimal. C'est d'ailleurs un des messages que nous ont transmis les consommateurs rencontrés dans le cadre du groupe de discussion.

Les législateurs canadiens pourraient aussi s'inspirer de l'article 94 de la Loi sur la protection du consommateur qui formalise l'envoi d'état de compte.⁵⁶

État de compte.

94. Le commerçant doit, selon les modalités de temps et de forme prescrites par règlement, faire parvenir au consommateur un état de compte indiquant les renseignements prescrits par règlement.

1978, c. 9, a. 94.⁵⁷

⁵⁵ Même si le marché des cartes prépayées canadien est peu développé, le consommateur doit tout de même comparer les avantages et inconvénients des cartes prépayées, des cartes de débits, des cartes de crédit et autres pour déterminer le choix optimal à faire dans l'environnement des paiements électroniques. L'apparition des cartes prépayées force le consommateur à analyser de nouvelles grilles tarifaires complexes en plus de celles déjà existantes sur les autres modes de paiements. Le manque d'homogénéité de ces produits ne favorise pas ni concurrence ni la compréhension du meilleur mode de paiement.

⁵⁶ On pourrait toutefois ajouter certaines modalités sur la nature de l'état de compte à envoyer. Il devrait être écrit en langage simple et révisé par un spécialiste en présentation de données pour les consommateurs.

⁵⁷ *Loi sur la protection du consommateur*, article 94.

Le commerçant est donc tenu d'envoyer un état de compte au consommateur et de respecter certaines modalités. S'il n'est pas précisé que l'état de compte doit être envoyé en format papier ou encore par voie électronique, il doit cependant être fourni «gratuitement» par l'entreprise de crédit, qui doit inclure l'ensemble de ses frais dans son taux d'intérêt, tel qu'il est stipulé aux articles 70, 71 et 72.

La Loi sur la protection du consommateur balise aussi les erreurs de facturation. Le consommateur a la responsabilité de présenter par écrit l'erreur qu'il constate dans son état de compte.

Erreur de facturation.

95. Le consommateur qui constate une erreur de facturation dans l'état de compte que lui fournit un commerçant avec qui il a conclu un contrat de crédit, peut adresser à ce dernier un écrit dans lequel il l'informe:

- a) de son identité;*
- b) de l'erreur constatée et de la somme en question, s'il y a lieu; et*
- c) des motifs qu'il a de croire qu'il y a erreur.*

1978, c. 9, a. 95.⁵⁸

Le créancier a quant à lui des obligations légales suite à la réception d'une requête d'un consommateur concernant une erreur de facturation.

Avis du commerçant.

96. Le commerçant qui reçoit d'un consommateur l'écrit prévu à l'article 95, doit, dans les soixante jours qui suivent la date d'envoi de cet écrit, informer le consommateur, par écrit:

⁵⁸ *Loi sur la protection du consommateur*, section III, article 95.

a) de la correction de l'erreur de facturation, y compris la correction des frais de crédit erronément facturés; ou

b) de son refus de corriger l'état de compte en expliquant au consommateur les motifs pour lesquels il n'a pas donné suite à sa demande de correction; dans ce cas, le commerçant doit, sans frais, fournir au consommateur qui en fait la demande, copie de la preuve documentaire à l'appui de son refus.

1978, c. 9, a. 96.59

Une telle réglementation serait utile pour les consommateurs canadiens qui utilisent les paiements électroniques, dont les cartes prépayées. Ces quelques exemples, quoique non exhaustifs, peuvent servir de base aux législateurs canadiens pour établir une réglementation nationale qui permettrait au public de se sentir en confiance lorsqu'ils se servent des nouveaux modes de paiement électroniques.

2.5 DES DÉPÔTS ASSURABLES ?

Même si c'est rarement le cas au Canada, les Canadiens bénéficient d'une protection particulière qui protège leurs dépôts lorsqu'une institution financière déclare faillite au Canada. Dans certaines conditions, leurs dépôts sont protégés jusqu'à concurrence de 100 000 \$ lorsque leur institution financière est membre de la Société canadienne d'assurance-dépôt (SADC).⁶⁰

Les conditions pour avoir droit à une protection sont les suivantes :

⁵⁹ *Loi sur la protection du consommateur*, section III, article 96.

⁶⁰ Les utilisateurs des caisses d'épargne bénéficient aussi d'un régime de protection similaire promu par les gouvernements de chaque province.

- *Avoir des dépôts en dollars canadiens dans une institution financière membre de la SADC*
- *Détenir, jusqu'à concurrence de 100 000 \$, des dépôts dans un compte chèque, un compte épargne ou encore dans des certificats de placement garanti de cinq ans ou moins.*⁶¹

Donc, si le consommateur respecte ces conditions, la faillite de l'institution financière avec laquelle il fait affaire ne risque pas de faire disparaître la partie assurée de son épargne.

Or, lorsque le consommateur décide de prendre une carte prépayée de la Banque de Montréal Mosaik, qu'il transfère les fonds qu'il détenait dans son compte chèque, disons de cette même banque, vers le compte de la carte prépayée, ces fonds ne bénéficient plus de la protection offerte par la SADC. Les fonds qu'il détient dans son compte chèque accessible avec sa carte de débit sont assurés, mais les fonds qu'il détient à la même banque déposés sur sa carte prépayée ne le sont pas.

Cette particularité subtile nous est confirmée dans le contrat d'adhérent de la carte Mosaik vendue par la Banque de Montréal.

*Les fonds crédités sur votre Carte ne sont pas gardés dans un compte de dépôt séparé à la banque, ne vous donnent pas d'intérêt et ne constituent pas un dépôt en vertu de la Loi sur la société d'assurance-dépôts du Canada.*⁶²

La Banque de Montréal n'est pas la seule institution à inscrire dans son contrat que les dépôts détenus dans des cartes prépayées ne sont pas assurables par la SADC. Le contrat de Peoples Trust Company HorizonPlus Prepaid Mastercard est aussi éloquent à ce sujet :

⁶¹ <http://www.sadc.ca/1/2/3/3/index2.shtml>

⁶² http://www3.bmo.com/mosaik_images/PrepaidTravelMosaikCHA_FR.pdf

*The balance on the Card is not insured by the Canada Deposit Insurance Corporation.*⁶³

La carte Visa CAA Prépayée émise par la Banque Citizens du Canada précise aussi, dans son contrat, que les fonds détenus dans la carte ne sont pas protégés par la SADC.

*Le Solde de votre carte ne constitue pas un compte de crédit, un compte de dépôt ni un compte de dépôt assuré par la SADC.*⁶⁴

S'il est vrai que la modalité est inscrite au contrat, les consommateurs rencontrés dans le cadre de notre groupe de discussion n'étaient pas conscients de cette particularité. Plusieurs s'en sont inquiétés, d'autant plus que certaines cartes prépayées permettent de déposer des montants allant jusqu'à 10 000 \$.

Du point de vue du consommateur, la question apparaît logique : Pourquoi deux comptes dans lesquels on a fait un dépôt, qui sont accessibles à l'aide d'une carte similaire et qui peuvent même être détenus dans la même institution financière, ne bénéficieraient-ils pas de la même protection? C'est pourquoi il ne se pose même pas la question lorsqu'il souscrit à ce type de produit – la réponse lui semble évidente : deux produits similaires devraient bénéficier d'une protection similaire.

2.6 LES ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE: UNE LOI D'ENVERGURE NATIONALE

Contrairement au Canada, les États-Unis encadrent juridiquement les paiements électroniques, au niveau fédéral. Depuis 1978, l'Electronic Fund Transfers (EFT) Act, aussi connu sous le nom de Regulation E, régit certains types de paiement électroniques

⁶³ <http://www.horizonplus.ca/HP%20Cardholder%20Agreement-Limits&Fees.pdf>

⁶⁴ Contrat transmis par Travelex. Cette entreprise participe à la gestion des transactions financières des utilisateurs des cartes prépayées CAA.

et établissent les droits des consommateurs et les responsabilités de l'ensemble des participants dans ce domaine.

L'EFTA prescrit notamment les renseignements à transmettre aux consommateurs, les procédures de règlement lorsqu'il y a erreur, les responsabilités financières des consommateurs en cas de perte ou de vol, la sollicitation au chapitre des cartes de débit et la liberté de choix du consommateur quant à l'utilisation des paiements électroniques pour effectuer des transactions électroniques ou pour recevoir un paiement.

Par exemple, la loi limite la perte financière des consommateurs en cas de perte ou de vol à 50 \$ lorsque le consommateur en informe son institution financière dans les deux jours ouvrables. Aussi, le consommateur américain a le droit d'obtenir une preuve écrite des transactions qu'il effectue électroniquement à un guichet automatique. Il doit aussi recevoir périodiquement un état de compte sur lequel figure les frais qui lui sont facturés. Il peut aussi demander à une institution financière de corriger une erreur de facturation en respectant certains délais. En matière de débits pré-autorisés, la loi comporte également des dispositions selon lesquelles le consommateur doit les autoriser par écrit. Cette loi lui confère aussi le pouvoir de mettre fin à un paiement pré-autorisé en tout temps, sous réserve d'un préavis de trois jours adressé à l'institution financière où il est prélevé.⁶⁵ Les entreprises américaines doivent aussi respecter certains règlements en matière de sollicitation. Enfin, le consommateur américain qui doit utiliser un mode de transaction électronique lorsqu'il reçoit un chèque du gouvernement a le droit de choisir l'institution financière avec laquelle il désire faire affaires.

Jusqu'au premier juillet 2007, l'EFTA s'appliquait aux transferts électroniques inclus dans cette définition :

[...] any transfer of funds, other than a transaction originated by check, draft or similar paper instrument, which is initiated through an electronic terminal, telephonic instrument, or computer or magnetic tape so as to order, instruct or authorize a financial institution to debit or credit

⁶⁵ St Amant, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, p.266, 2002.

*an account. Such terms include, but are not limited to, point-of-sale transfers, automated teller machine transactions, direct deposits or withdrawals of funds, and transfers initiated by telephone. [...]*⁶⁶

On remarque que la loi définit précisément les acteurs - institution financière - et les types de paiement électroniques – terminal électronique, instrument téléphonique, ordinateur et bandes magnétiques - visés par la loi. Ce faisant, la loi américaine sur les paiements électroniques a le désavantage du champ d'application de la loi. Par exemple, la question se pose à savoir si les nouveaux paiements électroniques par radiofréquences seront régis par cette loi. De plus, en limitant le champ d'application de la loi aux institutions financières, les cartes-cadeaux émises par les commerçants échappent à l'application de la loi.

De même et ce jusqu'à tout récemment, l'EFTA excluait l'application de ses règles aux cartes prépayées. Or, l'engouement des Américains pour les cartes prépayées a encouragé le gouvernement fédéral à mieux encadrer ce mode de paiement électronique. Depuis le 1er juillet 2007, les cartes prépayées utilisées pour les compensations financières offertes par les entreprises (payroll card) sont désormais réglementées aux États-Unis. Quant aux cartes prépayées à boucle ouverte rechargeables (general use prepaid card), le gouvernement fédéral a jugé qu'imposer cette loi maintenant nuirait à l'essor de cette industrie. Les États ont eu la tâche de les réglementer, d'où le peu d'harmonisation dans ce domaine aux États-Unis.

Nous énumérons ci-dessous les dispositions relatives à l'utilisation des cartes de paie.

Section 205.18 Requirements for financial institutions offering payroll card accounts.

(a) Coverage. A financial institution shall comply with all applicable requirements of the act and this part with respect to payroll card accounts except as provided in this section.

(b) Alternative to periodic statements.

⁶⁶ EFTA, 1693a (6). Disponible dans St Amant, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, p.265, 2002.

(1) A financial institution need not furnish periodic statements required by §205.9(b) if the institution makes available to the consumer—

(i) The consumer's account balance, through a readily available telephone line;

(ii) An electronic history of the consumer's account transactions, such as through an Internet Web site, that covers at least 60 days preceding the date the consumer electronically accesses the account; and

(iii) A written history of the consumer's account transactions that is provided promptly in response to an oral or written request and that covers at least 60 days preceding the date the financial institution receives the consumer's request.

(2) The history of account transactions provided under paragraphs (b)(1)(ii) and (iii) of this section must include the information set forth in §205.9(b).

(c) Modified requirements. A financial institution that provides information under paragraph (b) of this section, shall comply with the following:

(1) Initial disclosures. The financial institution shall modify the disclosures under §205.7(b) by disclosing—

(i) Account information. A telephone number that the consumer may call to obtain the account balance, the means by which the consumer can obtain an electronic account history, such as the address of an Internet Web site, and a summary of the consumer's right to receive a written account history upon request (in place of the summary of the right to receive a periodic statement required by §205.7(b)(6)), including a telephone number to call to request a history. The disclosure required by this paragraph (c)(1)(i) may be made by providing a notice substantially similar to the notice contained in paragraph A-7(a) in appendix A of this part.

(ii) Error resolution. A notice concerning error resolution that is substantially similar to the notice contained in paragraph A-7(b) in appendix A of this part, in place of the notice required by §205.7(b)(10).

(2) Annual error resolution notice. The financial institution shall provide an annual notice concerning error resolution that is substantially similar to the notice contained in paragraph A-7(b) in appendix A of this part, in place of the notice required by §205.8(b). Alternatively, a financial

institution may include on or with each electronic and written history provided in accordance with §205.18(b)(1), a notice substantially similar to the abbreviated notice for periodic statements contained in paragraph A-3(b) in appendix A of this part, modified as necessary to reflect the error resolution provisions set forth in this section.

(3) Limitations on liability. (i) For purposes of §205.6(b)(3), the 60-day period for reporting any unauthorized transfer shall begin on the earlier of:

(A) The date the consumer electronically accesses the consumer's account under paragraph (b)(1)(ii) of this section, provided that the electronic history made available to the consumer reflects the transfer; or

(B) The date the financial institution sends a written history of the consumer's account transactions requested by the consumer under paragraph (b)(1)(iii) of this section in which the unauthorized transfer is first reflected.

(ii) A financial institution may comply with paragraph (c)(3)(i) of this section by limiting the consumer's liability for an unauthorized transfer as provided under §205.6(b)(3) for any transfer reported by the consumer within 120 days after the transfer was credited or debited to the consumer's account.

(4) Error resolution. (i) The financial institution shall comply with the requirements of §205.11 in response to an oral or written notice of an error from the consumer that is received by the earlier of—

(A) Sixty days after the date the consumer electronically accesses the consumer's account under paragraph (b)(1)(ii) of this section, provided that the electronic history made available to the consumer reflects the alleged error; or

(B) Sixty days after the date the financial institution sends a written history of the consumer's account transactions requested by the consumer under paragraph (b)(1)(iii) of this section in which the alleged error is first reflected.

(ii) In lieu of following the procedures in paragraph (c)(4)(i) of this section, a financial institution complies with the requirements for resolving errors in §205.11 if it investigates any oral or written notice of an error from the consumer that is received by the institution within 120 days

*after the transfer allegedly in error was credited or debited
to the consumer's account.*

[Reg. E, 71 FR 51449, Aug. 30, 2006]⁶⁷

La réglementation américaine fédérale a statué au chapitre des cartes de paie sur l'axe de la transparence, la fraude et la résolution des erreurs. Les titulaires comme les émetteurs de carte doivent donc formellement respecter les dispositions de la loi pour faire valoir leurs droits.

Si la réglementation américaine fédérale ne couvre pas la totalité des modes de paiement électroniques, dont les cartes prépayées, elle n'en constitue pas moins un socle fertile pour établir une législation canadienne sur les transferts de fonds électroniques. Elle prouve par ailleurs que la réglementation peut être synonyme d'innovation et de progrès.

2.7 LES ÉTATS AMÉRICAINS

En plus de la réglementation fédérale, plusieurs États américains ont décidé d'adopter des lois sur les cartes à valeur stockée. La définition adoptée pour encadrer ces cartes a parfois pour effet d'inclure les cartes prépayées à boucle ouverte rechargeables, mais dans d'autres cas, elles sont littéralement exclues.

Évidemment, l'adoption de lois différentes dans presque chaque État a pour effet de rendre peu homogène la protection des consommateurs américains. Un document préparé par le National Conference of States Legislature, mis à jour en mars 2008, illustre parfaitement ce manque d'uniformité dans le marché des cartes à valeur stockée aux États-Unis.⁶⁸ On y trouve presque une cinquantaine de définitions différentes, quoique parfois semblables, des cartes à valeur stockée. Dans certains cas, on exclut spécifiquement les cartes prépayées à boucle ouverte rechargeables (*general use prepaid*

⁶⁷ Electronic Code of Federal Regulations (e-CFR) – Electronic Fund Transfers (regulation E) 15 U.S.C. 1693

⁶⁸ <http://www.ncsl.org/programs/banking/GiftCardsandCerts.htm>

cards), mais dans d'autres, comme en Arkansas, on cite précisément les cartes prépayées à boucle ouverte rechargeables dans la définition.

Dans cet État, par exemple, les cartes-cadeaux et les cartes prépayées ne peuvent avoir une date d'expiration inférieure à deux ans après son émission.⁶⁹

La réglementation de l'État d'Hawaii réjouirait les consommateurs qui dénoncent les frais élevés associés à ces cartes puisqu'elle interdit les frais d'utilisation des cartes prépayées, dont les cartes émises par les banques.⁷⁰ L'État oblige aussi les émetteurs de cartes prépayées à offrir une carte valide pour une période minimale de deux ans.

Dans le même esprit que l'État d'Hawaii, le Connecticut définit comme suit la carte cadeau :

As defined by Public Act 03-1, Sec. 66(5), "gift certificate" means a record evidencing a promise, made for consideration, by the seller or issuer of the record that goods or services will be provided to the owner of the record to the value shown in the record and includes, but is not limited to, a record that contains a microprocessor chip, magnetic stripe or other means for the storage of information that is pre-funded and for which the value is decremented upon each use, a gift card, an electronic gift card, stored-value card or certificate, a store card, or a similar record or card, but "gift certificate" does not include prepaid calling cards regulated under section 42-370 or prepaid commercial mobile radio services, as defined in 47 C.F.R. Sec. 20.3.71*

Le certificat-cadeau tel qu'il est défini ici par les législateurs du Connecticut englobe donc à peu près tous les types de cartes prépayées à l'exception des cartes d'appels et des cartes prépayées de services radio. La loi empêche les émetteurs de facturer des frais aux utilisateurs de certificats-cadeaux tout comme elle les empêche d'émettre un certificat-cadeau avec une date d'expiration.

⁶⁹ <http://www.ncsl.org/programs/banking/GiftCardsandCerts.htm>

⁷⁰ Voir http://www.consumersunion.org/pub/core_financial_services/003889.html et http://www.capitol.hawaii.gov/hrscurrent/Vol11_Ch0476-0490/HRS0481B/HRS_0481B-0013.HTM

⁷¹ <http://www.ctrestaurant.org/pages/education/giftcertlaw.html>

En général, la réglementation des États américains encadre la commercialisation des produits prépayés au chapitre des dates d'expiration et des frais d'utilisation. Bien que cela soit fait de manière très peu harmonisée, les législateurs de ces États ont tout de même amorcé un travail sérieux pour réglementer l'utilisation des produits prépayés.

2.8 LE FEDERAL DEPOSIT INSURANCE ACT

Nous avons souligné, précédemment, le problème que pose pour le consommateur canadien la possession de deux cartes de paiement similaires : une carte de débit et une carte prépayée, qui n'offre pas la même protection.

Aux États-Unis, le débat a eu un écho au conseil général de la *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC), la version américaine de la SADC. En 2004, l'*Electronic Funds Transfert Association* (EFTA) a clairement demandé à la FDIC, dans une lettre officielle⁷², de revoir la définition de dépôt et d'analyser la possibilité d'élargir cette définition pour y inclure certains types de cartes prépayées.

We strongly urge the FDIC to reconsider the basic premise of the proposed rule that funds underlying prepaid cards are deposits, depending on the record-keeping associated with the cards. Consumer and industry expectations regarding prepaid cards vary from product to product and the insurability of the funds underlying such cards should be based on policy considerations regarding their use, rather than a mechanistic formula that does not address consumer needs or industry practice. Merchants, processors, and financial institutions can accurately identify the value on a prepaid card at any time regardless of the form or style of record keeping.

*For example, the FDIC should specifically address payroll cards in any final rule and provide that the funds underlying such cards be considered deposits that are eligible for "pass-through" insurance. There should also be a requirement that adequate records be kept to ensure that consumer funds are safeguarded. Payroll cards should be insurable to the individual, as these are analogous to cash and represent the money that employees have themselves earned.*⁷³

⁷² <http://www.fdic.gov/regulations/laws/federal/04cHELWIGdepositDEF810pm.html>

⁷³ <http://www.fdic.gov/regulations/laws/federal/04cHELWIGdepositDEF810pm.html>

Selon l'EFTA, les fonds détenus sur certains types de cartes prépayées, compte tenu de leur utilisation, devraient, au même titre que d'autres types de dépôts, être protégés par l'assurance-dépôt.

À ce jour, aucune décision n'a été prise par la FDIC à ce sujet. Le débat précède sans aucun doute celui qui devra avoir lieu au Canada.

2.9 LA RÉGLEMENTATION FRANÇAISE

Inspiré des recommandations faites par l'Union européenne en 1997 concernant les relations entre titulaires et émetteurs d'instruments électroniques, la France a adopté, en 2001, le *Code monétaire et financier*.⁷⁴ Contrairement au Code de pratique canadien des services de cartes de débit qui est volontaire, le Code français a force de loi.

Le *Code monétaire et financier* est subdivisé en six sections nommées livres où sont énoncées les règles sur la monnaie, les produits financiers, les services financiers, les marchés financiers, les prestataires de services financiers et les institutions en matière bancaire et financière.

Dans le premier livre, sous la section III intitulée *Les instruments de la monnaie scripturale*, le second chapitre encadre précisément *La carte de paiement*. Six articles de lois définissent les responsabilités et les droits des titulaires et des émetteurs de cartes de paiement électroniques. Dans le premier article, on définit une carte de paiement comme suit :

Constitue une carte de paiement toute carte émise par un établissement de crédit ou par une institution ou un service mentionné à l'article L. 518-1 et permettant à son titulaire de retirer ou de transférer des fonds.

⁷⁴ <http://www.lexinter.net/Legislation/codemonetaire.htm>

*Constitue une carte de retrait toute carte émise par un établissement, une institution ou un service mentionné au premier alinéa et permettant, à son titulaire, exclusivement de retirer des fonds.*⁷⁵

Sachant que l'article L 518-1 a pour effet de réglementer plusieurs types d'institutions, dont les banques, les cartes prépayées de marque Visa et Mastercard utilisées au Canada émises par des banques seraient donc couvertes dans les dispositions prévues par le droit français.

Aussi, l'article L-132-3 limite à 150 euros la responsabilité financière des titulaires de carte de paiement en cas de perte ou de vol, à moins de négligence ou de fraude.⁷⁶ Et, à l'article L-132-6, le délai légal pendant lequel le titulaire d'une carte de paiement ou de retrait a la possibilité de déposer une réclamation est fixé à soixante-dix jours à compter de la date de l'opération contestée.⁷⁷

Pour les consommateurs français, ces six articles semblent constituer l'ensemble de la protection légale sur lequel un citoyen peut s'appuyer en cas de litige avec une institution financière devant les tribunaux. C'est peu, mais un Canadien se réjouirait certainement d'avoir accès à de telles dispositions sur l'ensemble de son territoire.

2.10 L'UNION EUROPÉENNE

Le fonctionnement de l'Union européenne est radicalement différent du fédéralisme canadien. À la fois plus qu'une simple organisation internationale et moins qu'un super État, l'Union européenne a pour ambition d'élargir et de rendre plus fonctionnel les cadres réglementaires des États membres.⁷⁸ L'Union européenne propose donc plus qu'elle n'oblige, quoiqu'elle puisse émettre des lois contraignantes. Au Canada, le

⁷⁵ <http://www.lexinter.net/Legislation/codemonetaire.htm>, article L132-1.

⁷⁶ Voir les spécificités de cette loi au <http://www.lexinter.net/Legislation/codemonetaire.htm>

⁷⁷ <http://www.lexinter.net/Legislation/codemonetaire.htm>

⁷⁸ Inspiré du texte disponible au : <http://www.henri-weber.fr/article/articleview/1835/1/1837>

partage des pouvoirs entre le gouvernement fédéral et les provinces provoquent une dynamique fort différente.

Trois types de ‘lois européennes’ peuvent être votées par le Conseil des ministres de l’Union. Ces lois dites communautaires ne sont pas nécessairement contraignantes pour les États membres. C’est le cas des résolutions ou des recommandations du Conseil qui indiquent une volonté commune des États membres mais qui n’entraînent pas une obligation de résultat.

Dès lors, le Parlement et le Conseil européen ont adopté la directive 2000/46/CE concernant l’accès à l’activité des établissements de monnaie électronique et son exercice ainsi que la surveillance prudentielle de ces établissements. Les États membres de l’Union devaient en principe transposer ces règles dans leur droit national au plus tard le 27 avril 2002.⁷⁹

Les règles contenues dans cette directive portent principalement sur les établissements de monnaie électronique qui ne sont pas des établissements de crédit. Pour ces établissements, la directive stipule, entre autres, des règles prudentielles au chapitre de leurs activités, de leurs placements et de leur capitalisation, afin de préserver la confiance du public à l’égard des paiements électroniques.

De plus, la nature juridique de la monnaie électronique y est décrite au troisième considérant : « la monnaie électronique peut être considérée comme un substitut électronique des pièces et billets de banque qui est stocké sur un support électronique tel qu’une carte à puce ou une mémoire d’ordinateur et qui est généralement destiné à des paiements électroniques de montants limités. »⁸⁰ La carte prépayée utilisée en Amérique du Nord entrerait dans cette définition.

Dans l’ensemble de la législation adoptée par le Parlement et le Conseil européen, il y a peu de règles qui touchent les usagers de la monnaie électronique. On s’est limité à obliger les établissements utilisant la monnaie électronique à rembourser en monnaie, à la

⁷⁹ St Amant, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, p.273, 2002.

⁸⁰ Georges, Frédéric, *La saisie de la monnaie scripturale*, éditions Larcier, Paris, p.257, 2006.

demande du consommateur et sans frais, les sommes détenues sur la carte électronique. «Comme les banques, ces établissements doivent conserver la confiance des porteurs en remboursant la monnaie électronique à la valeur nominale en pièces ou en billets de banques ou par virement (sans frais).»⁸¹ Nous n'avons pas examiné si les cartes-cadeaux ou les certificats-cadeaux entraînent dans cette définition, mais on peut en douter.

Le Parlement de l'Union européenne a aussi adopté en 1997 une seconde recommandation (97/489/EC) qui encadre la relation entre émetteur et titulaire d'un mode de paiement électronique. La recommandation s'applique dans son intégralité aux opérations effectuées au moyen d'un instrument d'accès à distance, à savoir:

- *aux transferts de fonds, autres que ceux ordonnés et exécutés par des institutions financières, effectués au moyen d'un instrument de paiement électronique;*
- *aux retraits d'argent liquide au moyen d'un instrument de paiement électronique et chargement (déchargement) d'un instrument de monnaie électronique auprès d'appareils de retraits d'espèces, de guichets automatiques ou dans les locaux de l'émetteur ou d'un établissement acceptant l'instrument de paiement.*⁸²

Les instruments de paiement électroniques visés par cette recommandation sont les cartes de débit, les cartes de crédit et les applications bancaires à domicile ou par téléphone.⁸³ Par exemple, cette recommandation limite la responsabilité de l'utilisateur à 150 euros consécutivement à la perte ou au vol du moyen de paiement électronique, sauf si l'utilisateur a agi avec une négligence extrême ou de manière frauduleuse.⁸⁴

Cette recommandation du Parlement européen ne lie ni les États membres ni leurs ressortissants, mais fournit néanmoins des indicateurs à l'égard des règles qui pourraient

⁸¹ <http://europa.eu/scadplus/leg/fr/lvb/l24236.htm>

⁸² <http://europa.eu/scadplus/leg/fr/lvb/l24182.htm>

⁸³ St Amant, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, 2002, p.273.

⁸⁴ <http://europa.eu/scadplus/leg/fr/lvb/l24182.htm>

être qualifiées de «raisonnables» par les autorités communautaires.⁸⁵ Elle pourrait influencer positivement les législateurs canadiens en matière d'encadrement juridique des paiements électroniques.

⁸⁵ St Amant, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand fortune se fait virtuelle*, Option consommateurs, p.276, 2002.

III - ANALYSE DE CONTRATS DE CARTES PRÉPAYÉES AU CANADA

Dans ce chapitre, nous proposons d'analyser certaines clauses contenues dans deux contrats de cartes prépayées vendues au Canada. Nous portons une attention particulière aux clauses qui nous semblent abusives. À la suite de chacune des analyses de clauses, nous formulons des commentaires et des recommandations qui aideront les législateurs à améliorer la protection des consommateurs utilisant les cartes prépayées.⁸⁶ On notera que l'absence de commentaire sur certaines modalités contractuelles des cartes prépayées ne signifie pas notre approbation à la formulation ou au contenu de ces clauses.

Avant d'entreprendre une telle analyse, il est important de qualifier la nature juridique de ce type de contrat. S'agit-il d'un contrat de crédit ? D'un contrat pour un compte bancaire ? Voici ce que le *Contrat d'adhérent de la carte MasterCard Mosaik pour voyage prépayée* nous indique:

«La Carte (Mosaik) est une carte MasterCard prépayée parce que les fonds y sont crédités. Elle n'est pas une carte de crédit étant donné que nous payons les Transactions jusqu'à concurrence du solde de votre Carte. Les fonds crédités sur votre Carte ne sont pas gardés dans un compte de dépôt séparé à la Banque...»⁸⁷

À bien comprendre ce qui est mentionné précédemment, la carte prépayée ne serait pas encadrée par les lois spécifiques s'appliquant aux cartes de débit et aux cartes de crédit. Dans ce cas, qu'elles sont les lois spécifiques encadrant ce mode de paiements ?

⁸⁶ Le lecteur pourrait trouver intéressant de consulter le site de l'Union des consommateurs au <http://www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs/http://www.consommateur.qc.ca/union/>. Nous nous sommes grandement inspirés des travaux qu'ils ont faits, en collaboration avec d'autres associations de consommateurs, sur les modalités des contrats des entreprises de téléphonie cellulaire.

⁸⁷ Banque de Montréal, Contrat adhérent de la carte MasterCard Mosaik pour voyage prépayé, article 2 p.2.

Contrairement à la situation existante aux États-Unis, le Canada ne dispose pas de lois qui encadrent spécifiquement les modes de paiements électroniques. De plus, au moment de réaliser cette recherche, nous n'avons trouvé aucune jurisprudence qualifiant juridiquement ce produit. Par conséquent, nous pouvons émettre l'hypothèse que les règles générales encadreraient les contrats de ce type de produit.⁸⁸

Aux fins de cette analyse, nous comparerons les clauses contractuelles des cartes prépayées avec l'encadrement qui prévaut actuellement sur d'autres types de paiements électroniques similaires et les règles générales qui pourraient encadrer les clauses de ces contrats.

3.1 LES CLAUSES PRÉVOYANT QUE DES SOMMES POURRONT ÊTRE EXIGÉES SANS QUE LE MONTANT EN SOIT PRÉCISÉ

Les contrats de cartes prépayées au Canada contiennent des clauses qui prévoient des frais à payer par le consommateur, sans en préciser le montant ou sans expliquer au consommateur la formule qui permet de le calculer. En voici quelques exemples :

« Nous convertissons en dollars canadiens toute Transaction effectuée dans une autre monnaie en appliquant le taux de conversion MasterCard en vigueur le jour de l'inscription de la Transaction à votre Compte. Le taux de conversion MasterCard correspond au taux que nous payons à MasterCard International Inc. majoré au taux de marge indiqué dans le Barème de frais ou du taux de marge modifié. »⁸⁹

Madame Grammond du journal La Presse avait déjà repéré cette problématique pour le consommateur :

⁸⁸ L'auteur, n'étant pas juriste, n'a pas la prétention de faire une analyse exhaustive du droit applicable. Cette analyse se veut un survol de clauses contractuelles qui pourraient nous sembler problématique.

⁸⁹ Banque de Montréal, Contrat adhérent de la carte MasterCard Mosaik pour voyage prépayé, article 5, p.3.

«Quand vous portez une transaction à votre carte de crédit, de l'étranger, deux types de frais se superposent (...). De un, Visa ou MasterCard convertit la somme de votre transaction en utilisant son «taux de change en gros», et réclame à l'émetteur de cartes des frais de transactions (ex :1%). De deux, les émetteurs de cartes imposent des frais de conversion qui vont de 1,8 % (chez Desjardins) à 2,5 % de plus que le taux en gros (...).»⁹⁰

Le consommateur est donc conscient que son émetteur de carte lui facture des frais de transaction allant de 1,8 % à 2,5 %. Toutefois, il ne peut connaître les frais que MasterCard International aura facturés à son institution financière. Pour certains types de transaction commerciale, cette information ne lui est pas essentielle puisque le consommateur peut comparer le prix des mêmes produits vendus chez un compétiteur. Évidemment, le consommateur achètera le produit où il est vendu le moins cher. En ce qui concerne les transactions sur les taux de change, ce manque de transparence occasionne un problème. Le consommateur est incapable de distinguer le produit le moins cher. Il peut difficilement faire un choix optimal.

Pour faire un choix optimal, le consommateur devrait savoir que, par exemple, l'émetteur de carte Visa paie un prix de gros de 1% à Visa International et facture 2,5 % en frais de conversion ce qui fait, au total, une prime de 3,5 % sur le taux de change réel. Incapable de connaître la prime totale sur le taux de change réel, le consommateur ne peut faire un choix optimal. Serait-il possible que les émetteurs de cartes MasterCard paient un taux de gros inférieur ? Le consommateur ne peut le savoir. En somme, les frais de conversion manquent de transparence.

Dans un autre cas, les clauses demeurent vagues sur les frais à payer lorsqu'une carte est perdue ou volée.

« Une carte de remplacement avec tout solde restant, moins nos frais de traitement, sera émise dans les 10 jours suivant

⁹⁰ Grammond, Stéphanie, La Presse, À Vos Affaires, *Le Mystère des frais de change*, 2008.

vos avis à l'effet que la carte est perdue ou volée, pour s'assurer que toutes les transactions ont été traitées correctement. »⁹¹

Si le consommateur est informé que des frais de traitement lui seront facturés lorsqu'il remplacera sa carte perdue ou volée, il ne sait pas combien lui coûteront ces frais de traitement. La clause et le barème des frais⁹² sont silencieux à cet égard.

De surcroît, l'entente People Trust spécifie, deux paragraphes plus loin, à la clause portant sur les frais, que l'entreprise ne se limite pas au barème des frais pour exiger des frais pour le remplacement des cartes.

« Sans s'y limiter, des frais peuvent être exigés par People Trust pour l'émission de la carte, le chargement et le rechargement de la carte, la gestion mensuelle, les frais de guichet automatique, le remplacement de la carte, la désactivation, la réactivation, les états de compte et tous autres frais publiés tels que décrits aux présentes. »⁹³

Quelle interprétation devrait-on faire de l'expression sans s'y limiter ? Cette clause est problématique dans la mesure où un consommateur pourrait être obligé à payer un frais non précisé.

De plus, elle pourrait contrevenir à l'article 12 de la LPC qui prévoit que :

« 12. Aucuns frais ne peuvent être réclamés d'un consommateur, à moins que le contrat n'en mentionne de façon précise le montant. »

Selon l'Option consommateurs, les entreprises devraient obligatoirement indiquer tous les frais pouvant être facturés au consommateur. Dans les cas où le montant facturé est

⁹¹ People Trust Company, entente MasterCard prépayée NEXTWAVE TITANE PLUS, p.3, en date du 5 mars 2008.

⁹² <http://www.mytitanium.ca/francais/fees.html> en date du 3 juillet 2008.

⁹³ People Trust Company, entente MasterCard prépayée NEXTWAVE TITANE PLUS, p.3, en date du 5 mars 2008. Le surligné est de l'auteur.

déterminé par un calcul, ce dernier devrait être exposé dans le contrat et dans l'état de compte envoyé au consommateur afin qu'il puisse vérifier les montants qui lui sont facturés. Dans le cas contraire, le consommateur devrait avoir la possibilité de refuser de payer ces frais.

3.2 LES CLAUSES RELATIVES À LA CONTESTATION DES ERREURS DE FACTURATION

Certaines clauses se trouvant dans les contrats de cartes prépayées exigent que le consommateur signale toute erreur de facturation dans un délai de 30 jours. À titre d'exemple :

« Vous devez nous informer par écrit, au plus tard 30 jours après la transaction, de toute erreur ou omission dans celui-ci. À défaut de le faire, vous reconnaissez que le dossier de vos transactions est exact, sauf en ce qui a trait à tout montant porté par erreur au crédit de votre Compte, que nous pourrions annuler en tout temps sans préavis. »⁹⁴

Ou encore

« [...] vous devez informer People Trust [...] dans les (30) jours suivant l'émission du reçu où apparaît l'erreur, à défaut de quoi People Trust ne sera pas tenue de vous aider à rectifier la situation. »⁹⁵

On notera donc que le délai de correction se calcule à partir du moment où la transaction est effectuée ou à partir du moment où le reçu est émis. Chose qui diffèrent sensiblement de la pratique en vigueur actuellement sur des modes de paiements électroniques semblables offerts par les banques. À titre d'exemple, selon un ouvrage de droit bancaire :

⁹⁴ Banque de Montréal, *Contrat adhérent de la carte MasterCard Mosaik pour voyage prépayé*, article 6, p.4.

⁹⁵ People Trust Company, *entente MasterCard prépayée NEXTWAVE TITANE PLUS*, article utilisation, p.2, en date du 5 mars 2008.

«Si le client constate à l'examen de son relevé que des effets contrefaits ou altérés ont été débités de son compte, il peut demander à sa banque de lui recréditer ces montants. Selon la règle générale, le client doit signaler l'erreur dans un délai raisonnable de la connaissance qu'il en a. S'il s'agit d'erreurs relatives aux frais applicables au compte ou à une carte de crédit ou à une carte de débit ou à un emprunt et tel que la banque ne répond pas à sa satisfaction dans un délai raisonnable, le client peut s'adresser au surintendant des institutions financières ou procéder selon les règles ordinaires du droit civil.»⁹⁶

Dans ce cas, l'utilisateur d'une carte de crédit ou d'une carte de débit bénéficie d'un délai raisonnable pour corriger une erreur de facturation. Or, selon nous, le délai de 30 jours après le moment où la transaction est effectuée ou à partir du moment où le reçu est émis nous semble insuffisant. Ce délai exigerait que le consommateur vérifie presque quotidiennement son relevé de compte électronique afin de s'assurer qu'il puisse faire corriger les erreurs.

Effectivement, on peut émettre l'hypothèse qu'un consommateur à son affaire fait généralement un suivi après qu'il ait reçu le relevé de compte mensuel de sa carte de crédit ou de son compte bancaire. Une fois l'erreur identifiée sur son relevé de compte, le consommateur contacte son institution financière pour la faire corriger. Dans le cas qui nous concerne, les entreprises de cartes prépayées ci-dessus demande un suivi plus serré. Puisque le consommateur effectue une multitude d'opérations à tous les jours et que le délai de 30 jours s'écoule à partir du moment où la transaction est effectuées ou que le reçu est émis, le consommateur devra consulter plus régulièrement son relevé de compte pour s'assurer de ne pas perdre le délai de correction pour chacune de ses transactions. Cette exigence constitue, selon nous, un fardeau trop lourd pour les consommateurs.

⁹⁶ L'Heureux, Nicole et Édith Fortin, Droit bancaire, 3^{ième} édition, Les Éditions Yvon Blais Inc, 1999, p.150. Le surligné est de l'auteur.

Par ailleurs, en lisant les clauses de ces deux contrats, le consommateur pourrait croire que s'il ne signale pas l'erreur de facturation auprès de son institution financière dans un délai de 30 jours, il perdra tout droit de la faire corriger.

Pourtant, si l'on compare cette exigence à la réglementation qui prévaut pour les cartes de crédit, on se rend compte que la LPC ne précise pas de délai pour que le consommateur signale les erreurs à son émetteur de carte de crédit.⁹⁷ Devant les tribunaux, le consommateur pourrait donc avoir un délai de correction d'erreurs supérieur à 30 jours. L'article 2925 du Code civil du Québec prévoit un délai de prescription de trois ans pour faire valoir un droit personnel ou un droit réel mobilier. Selon cet article, un consommateur aurait trois ans, suite à la prise de connaissance d'une erreur, pour faire valoir ses droits devant un tribunal.

En somme, bien que certaines entreprises de cartes prépayées fixent un délai de 30 jours pour signaler une erreur, on pourrait argumenter que le consommateur bénéficie d'un plus long délai devant les tribunaux.

Enfin, signalons que l'article 2884 du Code civil du Québec stipule qu'«on ne peut pas convenir d'un délai de prescription autre que celui prévu par la loi.»⁹⁸ En prévoyant un délai de 30 jours alors que la loi en prévoit un de 3 ans, la formulation de cet article pourrait contrevenir au Code civil du Québec.

Selon Option consommateurs, un délai de 30 jours pour signaler les erreurs est beaucoup trop court. À tout le moins, le contrat devrait préciser que le consommateur doit signaler les erreurs de facturation dans un délai raisonnable comme c'est le cas en matière bancaire. Par ailleurs le contrat devrait préciser que si le client ne réussit pas à s'entendre avec son institution financière, il bénéficie également des droits accordés par les règles ordinaires du droit civil.

⁹⁷ Voir article 94 et ss. LPC

⁹⁸ Code civil du Québec, L.Q. 1991, c.64. Livre huitième, article 2884.

3.3 LES CLAUSES QUI PERMETTENT AU COMMERÇANT DE MODIFIER UNILATÉRALEMENT LES TERMES DU CONTRAT

Nous retrouvons, dans les contrats des cartes prépayées, des clauses dites de modification unilatérale, dans lesquelles l'entreprise se réserve à tout moment le droit de modifier l'ensemble des conditions prévues au contrat.⁹⁹ En voici quelques exemples :

« Nous pouvons modifier ou retirer tout avantage ou service lié à la Carte que nous offrons directement en tout temps, sans préavis. »¹⁰⁰

Ou encore

« De temps à autre et sans autre préavis, People Trust peut changer la limite maximum sur la carte, les limites de changement maximum et minimum de même que les limites maximums de transactions PDV ou de transactions aux guichets automatiques. »¹⁰¹

Ces clauses nous semblent problématiques dans la mesure où le consommateur peut être pris par surprise si on lui retire un avantage pour lequel il a contracté. Selon nous, les clauses du contrat devraient les circonscrire où l'entreprise entend utiliser ce droit. Entend-elle l'utiliser en cas de crainte de fraude ou y'a-t-il d'autres circonstances où cette dernière envisage l'utiliser ? L'absence de précision fait craindre une application arbitraire. C'est pourquoi nous estimons ces clauses abusives.

De la même entreprise :

« People Trust peut de temps à autre modifier ces frais et vous avisera par l'entremise de son site Web. »¹⁰²

⁹⁹ Le délai du préavis est souvent de 30 jours, mais, si on extrapole ce raisonnement puisque l'entreprise se réserve le droit de modifier unilatéralement les clauses de son contrat, elle pourrait aussi modifier ce délai.

¹⁰⁰ Banque de Montréal, Contrat adhérent de la carte MasterCard Mosaik pour voyage prépayé, article 7, p.4.

¹⁰¹ People Trust Company, entente MasterCard prépayée NEXTWAVE TITANE PLUS, article utilisation, p.1, en date du 5 mars 2008.

¹⁰² People Trust Company, entente MasterCard prépayée NEXTWAVE TITANE PLUS, article Frais, p.3, en date du 5 mars 2008.

Dans ce cas, ce type d'avis nous semble problématique. On pourrait argumenter que l'entreprise remplit mal son obligation d'information dans la mesure où le consommateur n'est pas avisé de la présence d'une modification autrement que par le site Web. De surcroît, le consommateur devrait être informé suffisamment à l'avance de la modification projetée afin qu'il puisse décider s'il désire poursuivre la relation contractuelle.

En matière de carte de crédit, l'article 129 LPC et 64.1 du règlement d'application de la LPC indiquent qu'au moment où les frais d'adhésion, de renouvellement ou le taux de crédit sont modifiés, un avis doit être expédié au consommateur 30 jours avant la modification. On estime aussi qu'un préavis de modification de frais envoyé sur le site Web de l'entreprise est insuffisant pour informer adéquatement le consommateur. On devrait adopter un mode d'information que le consommateur est plus susceptible de prendre connaissance.

Selon Option consommateurs, les gouvernements provinciaux devraient encadrer les clauses unilatérales de modification et baliser ce qui peut être fait à ce chapitre. Selon nous, les modifications unilatérales des termes du contrat sans raison valable non précisée dans le contrat, les modifications sans avis adéquat et dans les meilleurs délais le consommateur et sans lui permettre de mettre fin au contrat devraient être considérées comme abusives.

3.4 LES CLAUSES QUI EXCLUENT TOUTES LES GARANTIES

La Banque de Montréal distribue la carte prépayée Mosaik et fait la promotion de services offerts en cas d'urgence. Sur son site Web, on retrouve les représentations suivantes :

«Assistance partout dans le monde

Le service GlobalAssistMC vous aide en cas d'urgence à l'étranger, jour et nuit.*

Pour toute urgence concernant votre carte, vous pouvez utiliser le répertoire téléphonique mondial, au 1 800 361-3361. Un représentant parlant votre langue pourra vous aider :

** carte perdue ou volée*

** remplacement d'urgence de la carte*

** avance de fonds d'urgence*

** emplacement d'un guichet automatique qui accepte les cartes MasterCard, MaestroMD* ou CirrusMD**

** obtention de renseignements sur le compte*

** accès aux avantages fournis avec la carte»¹⁰³*

En revanche, son contrat comporte une clause qui indique que l'entreprise ne garantit pas la livraison de ces services :

« Nous ne promettons pas :

qu'une carte MasterCard prépayée de remplacement d'urgence sera délivrée à votre demande;

qu'une avance de fonds d'urgence sera faite à votre demande;

qu'une carte MasterCard prépayée de remplacement d'urgence sera honorée par un commerçant;

que vous pourrez bénéficier de tous les avantages et services liés à la Carte au moyen d'une carte MasterCard prépayée de remplacement d'urgence. »¹⁰⁴

¹⁰³ http://www3.bmo.com/mosaik_f/perform_features_included_pp?&PUID=092. Le surligné est de l'auteur.

¹⁰⁴ Banque de Montréal, Contrat adhérent de la carte MasterCard Mosaik pour voyage prépayé, article 12, p.5. Le surligné est de l'auteur.

Nous percevons une contradiction entre les représentations faites par l'entreprise et les réserves qu'elle s'octroie à son contrat. Le consommateur pourrait être amené à choisir ce produit pensant qu'il obtiendra toujours un service en cas d'urgence, ce qui, selon le contrat pourrait ne pas être le cas. La publicité comme le contrat ne précisent pas les circonstances où l'entreprise serait incapable de livrer le service. Selon nous, cela devrait être fait. Elle laisse place à une application qui pourrait dépendre de la seule volonté de l'entreprise et ce, sans motif raisonnable.

Nous estimons, tout comme d'autres associations de consommateurs, que les limitations contractuelles qui visent à exclure toutes les garanties de livraison de service sont problématiques. Notamment, elles sont de nature à laisser croire au consommateur qu'il n'aura aucun recours contre l'entreprise qui manquerait aux engagements qu'elle a pris envers les consommateurs dans ses publicités.¹⁰⁵

Selon Option consommateurs, nous recommandons aux gouvernements provinciaux d'interdire les clauses qui prévoient un engagement ferme du consommateur alors que l'exécution des obligations par l'entreprise est soumise à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté.

3.5 LES CLAUSES QUI EXCLUENT OU LIMITENT LA RESPONSABILITÉ DU COMMERÇANT

Certaines modalités incluses dans les contrats des cartes prépayées laissent croire que le commerçant ne serait pas responsable des dommages subis par les consommateurs, même s'ils lui sont attribuables.

¹⁰⁵ L'Union des consommateurs, *Le contenu des modalités de service*, p.12.

« People Trust ne sera pas tenue responsable des dommages, de la perte ou des inconvénients que vous pourriez subir en raison de l'impossibilité d'utiliser la carte et ce, même suite à une défaillance, une erreur, un défaut de fonctionnement ou un problème technique de nos systèmes et équipements ou de ceux de nos distributeurs ou fournisseurs de services, ou encore d'un guichet automatique. »¹⁰⁶

Outre qu'elle nous semble abusive, cette clause donne une impression trompeuse car elle informe incorrectement le consommateur. En effet, cette clause pourrait dissuader le consommateur de demander un dédommagement à son commerçant pour le préjudice qu'il a subi. Or, selon la loi :

1474. Une personne ne peut exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice matériel causé à autrui par une faute intentionnelle ou une faute lourde; la faute lourde est celle qui dénote une insouciance, une imprudence ou une négligence grossières.

Elle ne peut aucunement exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice corporel ou moral causé à autrui. 1991, c. 64, a. 1474.

La loi nous semble pourtant claire à ce sujet! Une personne ne peut s'exclure ou limiter sa responsabilité pour le préjudice matériel causé à autrui notamment en cas de faute lourde.

Selon Option consommateurs, les gouvernements provinciaux devraient interdire les clauses qui ont pour effet de limiter le droit des consommateurs à obtenir un dédommagement pour tout préjudice qu'ils ont subi en cas de non exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse d'une obligation contractuelle par un commerçant.

¹⁰⁶ People Trust Company, entente MasterCard prépayée NEXTWAVE TITANE PLUS, article Exclusion de responsabilité, p.3, en date du 5 mars 2008.

3.6 LES CLAUSES QUI PERMETTENT AU COMMERÇANT DE CESSER DE FOURNIR LE SERVICE

Les contrats de cartes prépayées au Canada sont truffés de clauses permettant au commerçant de cesser de fournir le service sans préavis et pour n'importe quelle raison.

« Nous nous réservons le droit en tout temps, sans vous donner de préavis, de prendre les mesures suivantes :

- *annuler toute Carte à l'égard de votre Compte;*
- *retirer tous vos droits et privilèges à l'égard de vos Cartes et de votre Compte;*
- *exiger que vous nous remettiez immédiatement toutes vos Cartes. »¹⁰⁷*

Ou encore

« People Trust peut mettre fin à la présente entente à tout moment, auquel cas vous vous engagez à retourner immédiatement la carte à People Trust ou selon ses directives. »¹⁰⁸

Comme vous pouvez le constater, les entreprises se réservent le droit, arbitrairement et sans préavis, de résilier le service aux usagers des cartes prépayées. Le consommateur pourrait alors, sans préavis et pour n'importe quel motif, être incapable d'utiliser sa carte puisque l'entreprise a annulé son service.

Entend-elle l'utiliser en cas de crainte de fraude ou y'a-t-il d'autres circonstances où cette dernière envisage l'utiliser ? L'absence de précision fait craindre une application arbitraire.

¹⁰⁷ Banque de Montréal, Contrat adhérent de la carte MasterCard Mosaik pour voyage prépayé, article 16, p.6.

¹⁰⁸ People Trust Company, entente MasterCard prépayée NEXTWAVE TITANE PLUS, article Annulation, p.4, en date du 5 mars 2008.

Selon Option consommateurs, les gouvernements provinciaux devraient baliser les clauses de résiliation de service. Ils devraient interdire les clauses qui ont pour effet de permettre à l'entreprise de résilier le contrat de façon discrétionnaire sans donner le même droit au consommateur. De plus, on devrait interdire les clauses qui permettent à l'entreprise de mettre fin au contrat sans donner un préavis raisonnable au consommateur sauf en cas de motif grave.

Conclusion

En conclusion, les contrats des cartes prépayées présentent certaines clauses qui nous semblent abusives. Plusieurs clauses ont pour effet de faire croire au consommateur qu'il a moins de droits qu'il n'en a en réalité.

Nous demandons aux gouvernements provinciaux de baliser la portée des clauses contractuelles au chapitre des frais de conversion, des délais de correction d'erreurs, des clauses de modification unilatérale, les clauses qui excluent toutes les garanties, des clauses qui limitent la responsabilité des commerçants, et des clauses qui permettent au commerçant de cesser de fournir le service.

IV- RELEVÉ DES PRINCIPALES PLAINTES CONCERNANT LES CARTES PRÉPAYÉES AU CANADA

Pendant le mois de septembre 2007, nous avons communiqué avec l'ensemble des organismes voués à la protection des consommateurs au Canada.¹⁰⁹

Au Québec, les 11 associations membres de l'Union des consommateurs¹¹⁰, les 22 associations membres de la Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)¹¹¹, le Carrefour d'éducation populaire de Pointe St-Charles, le Club populaire des consommateurs (CPC) de Pointe Saint-Charles et le Service d'aide aux consommateurs (SAC) de Shawinigan ont été contactés.

Dans le reste du Canada, nous avons communiqué avec l'Alberta Consumers' Association (CAC Alberta), l'Association des consommateurs du Canada (ACC), la Business Practices and Consumer Protection Authority of British Columbia (BPCPA), le Conseil des consommateurs du Canada, le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP) et le Bureau d'information en consommation (BIC).

Les résultats de cette enquête relevant les principales plaintes concernant l'utilisation des cartes prépayées au Canada se sont révélés relativement peu féconds. Certes, ces organismes connaissent l'existence des cartes de crédit Visa et MasterCard, mais très peu sont au courant de l'existence des cartes prépayées promues par ces deux réseaux.

Il ne semble pas y avoir de plaintes importantes concernant les cartes prépayées de marque Visa et MasterCard dans le réseau des organismes qui ont pour mission de défendre les intérêts des consommateurs au Canada.

¹⁰⁹ Le répertoire de ces organismes peut être consulté sur le site Web d'Industrie Canada à l'adresse suivante : <http://consommateur.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca01509f.html>.

¹¹⁰ <http://www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs>

¹¹¹ <http://www.cacq.ca/>

Cette absence de plainte, aussi réjouissante qu'elle puisse paraître pour les consommateurs, n'est toutefois pas un indicateur absolu de la qualité du service ou de la qualité générale du produit offert par les institutions financières membres de Visa et MasterCard. Dans un premier temps, nous n'avons pas accès aux statistiques des plaintes des institutions financières émettrices de cartes prépayées. L'analyse serait incomplète - et il serait présomptueux de notre part d'arriver à la conclusion qu'il n'existe pas de problèmes liés à l'utilisation des cartes prépayées alors que nous n'avons pas accès au principal circuit habituel d'acheminement des plaintes. Cependant, nous pouvons affirmer avec une certaine certitude que peu de plaintes ont été reçues par les organismes qui ont pour mission de défendre les intérêts des consommateurs au Canada.

Cependant, l'ACFC nous a envoyé un tableau des demandes d'information faites par les consommateurs au sujet des cartes prépayées. Les demandes ont été formulées entre le mois de février 2005 et le 29 février 2008.

Prepaid cards - February 2005 - February 29, 2008

Classification (Detailed)	Enquiries	Complaints	Total
Account Information - Information	11	2	13
Application - Information	10	0	10
Application - Other	2	2	4
Balance - Difficulties in Reloading	1	2	3
Balance - Other	0	2	2
Cardholder Agreement - Changes to Agreement	0	1	1
Fees - Balance Inquiry	0	1	1
Fees - Foreign Exchange	0	2	2
Fees - Monthly Maintenance Fee	0	1	1
Fees - Other	1	1	2
Fees - Sign-up Fee	0	1	1
Fraud	1	0	1
Issuer	3	0	3
Issuer - Contact Information	5	0	5

La protection des consommateurs utilisant les cartes de paiement prépayées :
Un instrument laissé aux forces du marché

Issuer - Legitimacy	3	0	3
Lost - Stolen - Customer's Responsibility-Protection	1	0	1
Other -	8	4	12
Quality of Service - Other	0	1	1
Regulatory	4	0	4
Request for Stats-Data	1	0	1
Types of Cards	1	0	1
Total	52	20	72

Le tableau de l'ACFC nous démontre principalement que peu de requêtes ont été faites à l'ACFC au sujet des cartes prépayées. Soixante-douze demandes sur une période de trois ans donnent une moyenne de 24 appels par an. C'est bien peu pour tirer des conclusions. De plus, 32 % des demandes d'information sont liées au compte de l'utilisateur et aux formulaires d'adhésion relatifs aux cartes prépayées. Or, ces demandes peuvent être liées à la nouveauté des produits prépayés au Canada. En effet, puisque les Canadiens connaissent peu le produit, ils cherchent à obtenir de l'information générale sur les formulaires d'adhésion et sur leur compte.

Par ailleurs, pour combler le manque d'information sur les plaintes au Canada, nous avons tenté à maintes reprises de contacter les personnes ressources au service des affaires publiques de Visa et de MasterCard. Malheureusement, nous n'avons reçu aucune réponse à nos courriels et personne n'a donné suite à nos requêtes faites par téléphone.¹¹²

¹¹² Nous avons envoyé le 12 septembre, le 17 septembre, le 3 octobre et le 17 novembre 2007, des courriels à ces deux organisations, sans succès. Nous n'avons pas eu de retour d'appel lorsque nous avons pris contact avec une personne responsable de l'organisme.

V - LES GROUPES DE DISCUSSION

Dans le but de réunir un nombre important de consommateurs utilisant les cartes prépayées pour notre groupe de discussion, nous avons fait paraître deux annonces dans le Journal 24 Heures¹¹³. Ce quotidien est distribué gratuitement dans près de 400 établissements privés et publics, dont le métro de Montréal.

Selon le représentant des petites annonces de ce journal, ce quotidien rejoindrait plus de 227 000 lecteurs chaque jour dans la grande région de Montréal et plus de 500 000 lecteurs par semaine.¹¹⁴ Notre première annonce est parue du 28 novembre au 4 décembre 2007 et la seconde, du 17 au 23 janvier 2008.

Malgré l'étendue de la distribution de ce journal et, donc, de la large diffusion de notre annonce, peu de consommateurs ont répondu à notre appel. Au total, seulement huit consommateurs se sont déplacés à nos bureaux pour prendre part au groupe de discussion. Les deux discussions qui ont eu lieu ont duré en moyenne 60 minutes.

Nous pensons que la faible participation à notre groupe de discussion est due à la piètre pénétration des produits prépayés dans la grande région de Montréal.

5.1 PROFIL DES PARTICIPANTS

Avant d'entamer les discussions, les consommateurs inclus dans le groupe de discussion devaient remplir anonymement une fiche de renseignements personnels. La version originale de la fiche est reproduite à l'annexe I.

¹¹³ Vous trouverez une version électronique du journal à l'adresse suivante <http://montreal.24heures.ca/>. Notre annonce a cependant paru dans son format papier distribué par des employés de ce journal à différents accès du métro de Montréal.

¹¹⁴ Les mêmes lecteurs peuvent lire plusieurs fois le journal par semaine.

Sur les huit participants au groupe de discussion, seulement sept ont rempli la fiche. Pour une raison inconnue, une personne ne l'a pas remplie.

Évidemment, un échantillon aussi petit ne permet pas d'obtenir un portrait représentatif de l'ensemble des utilisateurs des cartes prépayées au Canada. Cependant, nous estimons qu'il est intéressant de faire état de ces résultats à titre indicatif.¹¹⁵ Ces résultats nous ont d'ailleurs surpris dans la mesure où nous nous attendions à rencontrer des gens financièrement vulnérables ayant relativement peu de scolarité. Or, aucune personne n'avait ce profil.

Au total, cinq femmes et deux hommes ont rempli la fiche individuelle. Deux des participants avaient entre 18 et 30 ans, deux autres entre 31 et 40 ans et les trois autres entre 41 et 50 ans. Il n'y avait donc aucune personne de moins de 18 ans et aucune de 51 ans et plus.

Six des sept participants ont affirmé que leur principale source de revenu était leur emploi. Le dernier touchait des prêts et bourses d'études du gouvernement du Québec.

Au chapitre des revenus annuels, trois des sept participants ont affirmé gagner un revenu annuel d'entre 10 000 et 29 999 \$. Trois autres ont affirmé avoir des revenus d'entre 30 000 et 45 000 \$. Une seule personne a affirmé avoir des revenus de l'ordre de 45 000 à 55 000 \$. Aucun des participants n'avait fait faillite.

Six des sept consommateurs présents détenaient un diplôme universitaire. Le dernier avait une formation spécialisée en hôtellerie.

La plupart des participants étaient d'origine canadienne, mais il y avait une personne d'origine haïtienne et une personne d'origine bulgare. Les sept consommateurs parlaient français, quoique la candidate d'origine bulgare ait affirmé avoir des difficultés de lecture en français.

Les sept participants possédaient tous, en plus de leur carte prépayée, soit une carte de débit, soit une carte de crédit. Ils avaient tous accès à un autre mode de paiement

¹¹⁵ Nous avons recueilli sept fiches individuelles sur les huit candidats présents à nos deux discussions en groupe. Pour une raison inconnue, un consommateur n'a pas rempli de fiche.

électronique et possédaient tous un compte bancaire dans une institution financière canadienne.

Trois des consommateurs rencontrés utilisaient des cartes prépayées appartenant au réseau Visa et les quatre autres utilisaient des cartes faisant partie du réseau MasterCard.

Les candidats qui se sont présentées à notre groupe de discussion n'étaient donc ni peu scolarisés ni vulnérables d'un point de vue financier. Ils détenaient des cartes de crédit, des cartes de débit et un compte bancaire. Par conséquent, rien ne les obligeait à utiliser une carte prépayée pour effectuer leurs transactions financières électroniques courantes.

Parallèlement aux cartes prépayées, les banques offrent des produits très similaires et souvent moins coûteux. Pour n'en présenter qu'un, la Banque Nationale offre une carte de débit assorti d'un forfait donnant droit à 20 transactions par mois, sous réserve de certaines conditions, pour la modique somme de 5,50 \$ par mois. Uniquement pour l'activer, la carte prépayée coûte entre 10 et 20 \$ et on voit mal comment son utilisation minimale peut coûter moins de 10 à 15 \$ par mois. La carte de crédit, nonobstant les frais d'intérêt et les conditions qui la régissent, coûte très peu en frais d'utilisation. Ainsi, au premier coup d'œil, ce qui favorise l'utilisation des cartes prépayées n'est pas ni une structure de frais avantageux ni l'absence d'accès aux modes de paiement électroniques plus traditionnels utilisés au Canada.

Mais alors, pourquoi diable ces consommateurs utilisent-ils la carte prépayée !?

5.2 LES RÉSULTATS

Dans le but de simplifier la présentation des résultats du groupe de discussion, nous avons regroupé les réponses des participants en trois sections. Dans la première section, nous tentons de déterminer ce qui motive les consommateurs à utiliser les cartes prépayées. Dans la seconde, nous regroupons les principaux avantages et inconvénients relatés par les participants au groupe de discussion. Finalement, nous dressons le bilan des recommandations faites par ces consommateurs en ce qui a trait à l'utilisation des cartes prépayées.

5.2.1 QUELLES SONT LES FACTEURS QUI MOTIVENT LES PARTICIPANTS AU GROUPE DE DISCUSSION À UTILISER LES CARTES PRÉPAYÉES?

Les participants au groupe de discussion utilisent les cartes prépayées pour plusieurs raisons. Ils le font, entre autres, parce qu'ils estiment que la carte prépayée leur permet de mieux budgéter leurs dépenses. Sachant le montant déposé sur leur carte prépayée, les consommateurs rencontrés estiment être plus aptes à contrôler leurs dépenses que s'ils utilisaient une carte de crédit. Selon eux, l'utilisation d'une carte de crédit encouragerait l'endettement. C'est pourquoi ils préfèrent utiliser la carte prépayée.

Les consommateurs rencontrés pensent aussi que la carte prépayée a l'avantage de ne pas comporter de frais d'intérêt. En effet, puisque ces utilisateurs de cartes prépayées disposent uniquement des fonds qu'ils ont déposés sur leur carte, ils évitent l'endettement et donc le paiement d'intérêt.

Toutefois, à titre d'intervenant dans le groupe de discussion, je ne peux m'empêcher de mentionner que les consommateurs rencontrés connaissaient plutôt mal voire pas du tout les frais d'utilisation de leur carte prépayée. En analysant la grille tarifaire des cartes prépayées, force est de constater que, pour un usage similaire, les coûts d'utilisation totaux assumés par les utilisateurs d'une carte prépayée excèdent ceux d'une carte de crédit et ceux d'une carte de débit. Ainsi, l'avantage de la carte prépayée n'est pas l'économie liée à son coût d'utilisation, mais plutôt la prévention de l'endettement.

En effet, un consommateur discipliné capable de rembourser mensuellement sa carte de crédit avec ses propres revenus trouverait très peu d'avantages à utiliser la carte prépayée. En revanche, en tenant compte des frais d'utilisation, les clientèles vulnérables à la surconsommation pourraient avoir avantage à utiliser la carte prépayée puisqu'elle leur éviterait l'endettement et donc le paiement d'intérêt.

Les participants au groupe de discussion ont aussi parlé de facteurs les ayant motivés à se procurer une carte prépayée, dont la sécurité. Ils estiment qu'effectuer des transactions sur Internet est une opération risquée. En raison des risques de fraude sur Internet, ils sont réticents à divulguer des renseignements relatifs à leur carte de crédit. Par mesure de

prudence, ils préfèrent effectuer leurs transactions à l'aide d'une carte prépayée, ce qui empêche un fraudeur potentiel d'utiliser l'entièreté du crédit disponible sur une carte de crédit.

Par ailleurs, même si les consommateurs connaissent les politiques de responsabilité zéro offertes par les différentes cartes de crédit au chapitre de la fraude sur Internet, ils préfèrent utiliser les cartes prépayées pour limiter les montants potentiellement utilisables par les fraudeurs.

Aussi, certains consommateurs rencontrés ont affirmé utiliser leur carte prépayée pour régler leurs dépenses de voyage. Comme pour les transactions monétaires effectuées sur Internet, ces consommateurs considèrent que le risque de perte lié à la fraude est réduit en raison du montant d'argent limité accessible sur la carte prépayée.

Finalement, une des personnes rencontrées nous a affirmé qu'elle utilisait la carte prépayée pour se refaire un crédit auprès de son institution financière. Le commis d'une entreprise qui distribue des cartes prépayées lui aurait affirmé que l'utilisation d'une carte prépayée lui permettait d'améliorer sa cote de crédit. On notera cependant que ce n'est pas le cas et que le temps est le seul remède à sa cote de crédit. À condition, bien sûr, d'avoir un comportement sage.

Les participants au groupe de discussion sont donc motivés à utiliser les cartes prépayées principalement pour des raisons de sécurité. Ils considèrent les transactions effectuées sur Internet ou pour régler des dépenses de voyage comme étant des transactions propices aux fraudes. La crainte de l'endettement et la perte de contrôle de ses finances personnelles dû à un usage incontrôlé des cartes de crédit font aussi partie des préoccupations mentionnées par les consommateurs rencontrés.

5.2.2 QUELS SONT LES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS PERÇUS PAR LES CONSOMMATEURS ?

Les raisons pour lesquelles les consommateurs utilisent les cartes prépayées ne disent pas tout. Lorsqu'ils utilisent de telles cartes, les consommateurs peuvent se heurter à des

difficultés ou découvrir qu'elles comportent des avantages inattendus. Voici ce qui a été dit par les consommateurs que nous avons rencontrés.

5.2.2.1 Les avantages

Les participants au groupe de discussion trouvent les cartes prépayées avantageuses à plusieurs égards. Dans un premier temps, elles sont faciles à utiliser et elles sont acceptées partout. Les consommateurs rencontrés ne se sont jamais fait refuser une transaction qu'ils voulaient effectuer à l'aide de leur carte prépayée.

De plus, les consommateurs perçoivent la carte prépayée comme étant un moyen plus sécuritaire pour effectuer des transactions par Internet ou à l'étranger.

Finalement, les cartes prépayées offrent des programmes de fidélisation qui semblent plaire à certains candidats.

5.2.2.2 Les inconvénients

Les frais d'utilisation liés à ces cartes et le manque d'information à leur sujet sont les principaux problèmes mentionnés par les participants. Selon eux, les grilles tarifaires sont complexes et mal expliquées. Parmi les frais qui ont suscité le plus d'émoi chez les consommateurs, il faut mentionner les frais de conversion de monnaies étrangères, qui sont les moins bien compris. Les consommateurs ont de la difficulté à déterminer les taux de change utilisés et les frais facturés par leur institution financière.

De plus, certains candidats déplorent le fait que des frais soient facturés lorsqu'ils contactent le service à la clientèle.

5.2.3 LES CORRECTIFS À APPORTER SELON LES PARTICIPANTS

Les consommateurs interrogés se sont indignés de la complexité des grilles tarifaires. Ils comprennent mal l'ensemble des frais à payer et affirment avoir peu d'information à ce sujet.

En ce qui concerne la réglementation, les participants ne connaissent pas leurs droits en vertu de la Loi sur la protection du consommateur et du Code civil, qui les protègent. Ils ne connaissent pas non plus le Code de pratique canadien des services de cartes de débit ou la Loi sur l'assurance-dépôt. Ainsi, ne connaissant ni leurs droits ni l'encadrement juridique des paiements électroniques au Canada, ils ne sont pas en mesure de proposer des correctifs en matière de réglementation.

Comme aucun d'entre eux n'avait lu attentivement le contrat, ils n'en connaissent pas les clauses. Tous ont affirmé que les contrats sont souvent complexes et difficiles à comprendre, ce qui ne les incite pas à les lire.

Ils savent cependant que si leur carte leur occasionne des problèmes, ils doivent communiquer avec Visa ou MasterCard dans les plus brefs délais.

VI – CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Dernièrement, Visa et MasterCard ont mis en marché des cartes prépayées à boucle ouverte rechargeables. Celles-ci fonctionnent sans compte bancaire et, une fois chargées par le consommateur, peuvent être utilisées partout où l'on accepte les paiements Visa et MasterCard.

La distribution de ces nouveaux produits au Canada n'a pas connu le même succès qu'aux États-Unis. Ils demeurent largement méconnus du public et le nombre important de retraits de cartes prépayées en 2007 et 2008 témoigne de l'échec partiel de leur mise en marché.

En outre, les cartes prépayées et les paiements électroniques en général présentent de graves lacunes en matière d'encadrement réglementaire. Contrairement aux États-Unis qui ont l'*Electronic Fund Transfert Act* depuis 1978 et à la France, qui jouit du Code monétaire et financier depuis 2001, il n'existe pas de réglementation fédérale qui encadre les modes de paiement électroniques et la monnaie électronique. La situation est hautement problématique lorsque l'on sait que c'est le gouvernement fédéral qui détient, constitutionnellement, les compétences sur la monnaie.

En revanche, les réglementations provinciales au Québec, au Manitoba et en Ontario encadrent minimalement certains types de paiement électroniques, quoique dans plusieurs cas les cartes prépayées ne soient pas soumises à ces lois. L'encadrement actuel des pratiques de crédit ou des cartes-cadeaux dans ces provinces pourrait toutefois servir d'inspiration aux législateurs canadiens pour l'adoption d'une réglementation nationale sur les paiements électroniques, dont les cartes prépayées. Une telle réglementation devrait notamment interdire les dates d'expiration, codifier les pratiques régissant les erreurs et les fraudes pouvant survenir lors de l'utilisation de certains produits, obliger l'industrie à présenter des grilles tarifaires uniformes, et baliser les frais exigibles sur les paiements électroniques.

L'analyse de contrats de cartes prépayées révèle le danger de laisser les instruments prépayés s'équilibrer en comptant sur les forces du marché. Actuellement, les contrats contiennent, selon nous, des modalités abusives. Par exemple, les entreprises stipulent des délais de corrections d'erreurs de facturation de 30 jours ce qui est inférieur à ce que l'on demande pour des modes de paiements électroniques similaires. Certaines clauses prévoient des sommes exigibles aux consommateurs sans qu'il soit en mesure de les calculer. D'autres clauses contractuelles permettent à l'entreprise de modifier sa tarification en donnant uniquement un avis sur son site Web. Dans d'autres cas, l'entreprise prévoit cesser de fournir le service pour n'importe quelle raison et à n'importe quel moment et ce, sans justification. D'autres clauses excluent les garanties de livraison de service pour un service qu'elle a elle-même promu. En somme, il y a abus. Les gouvernements provinciaux devraient intervenir afin de baliser les modalités de service contenues dans les contrats de cartes prépayées.

Les personnes rencontrées dans notre groupe de discussion étaient généralement satisfaites du produit. Par contre, ils mentionnent que les frais facturés pour l'utilisation de leur carte prépayée sont complexes et difficiles à comprendre. Des grilles tarifaires uniformes et simplifiées permettraient aux consommateurs de s'y retrouver plus facilement, ce qui stimulerait la concurrence, tout en favorisant un usage optimal de la carte. Aussi, les participants ne comprennent pas pourquoi les fonds déposés sur leurs cartes prépayées ne bénéficient pas de la protection de l'assurance-dépôt au même titre que les sommes déposées dans leur compte chèque.

De plus, les contrats sont longs et complexes à lire. Certaines entreprises ont fait des efforts pour présenter leur contrat sous forme de «questions et réponses», mais la pratique n'est pas généralisée à l'ensemble de l'industrie. La lourdeur de ces contrats n'encourage certainement pas les consommateurs à en prendre connaissance.

Par ailleurs, les consommateurs rencontrés dans le cadre de nos groupes de discussion utilisent les cartes prépayées parce qu'elles sont, selon eux, plus sécuritaires que les cartes de crédit et parce qu'elles leur permettent d'éviter l'endettement.

En sommes, les consommateurs canadiens méritent d'être protégés par une réglementation uniforme sur les paiements électroniques. L'exemple américain illustre le fait qu'une réglementation nationale peut être synonyme d'innovation dans le domaine des paiements électroniques.

Pour l'instant, le marché a déterminé les règles du jeu au chapitre des cartes prépayées au Canada. Le résultat n'est pas avantageux pour les consommateurs.

À la suite de l'analyse des résultats, Option consommateurs émet les recommandations suivantes :

Les recommandations 1 à 3 s'adressent aux consommateurs.

Recommandation 1

Option consommateurs recommande aux consommateurs d'être extrêmement vigilant dans l'utilisation des paiements électroniques, ce qui inclus les cartes prépayées. Les lois fédérales et provinciales sont parfois désuètes ce qui pourrait compliquer les efforts entrepris en cas de litige.

Recommandation 2

Option consommateurs recommande aux consommateurs de poser des questions lorsqu'ils se procurent des modes de paiements électroniques. Ils doivent s'informer judicieusement des frais d'utilisation de leurs produits et des garanties qu'on propose en cas d'erreur ou de fraude.

Recommandation 3

Option consommateurs recommande aux consommateurs de toujours conserver une copie format papier des transactions qu'ils font à l'aide des paiements électroniques et ce, pour une période couvrant au strict minimum la réception de leur état de compte.

Les recommandations 4 à 7 s'adressent au gouvernement fédéral.

Recommandation 4

Option consommateurs recommande au gouvernement fédéral, en partenariat avec les gouvernements provinciaux, d'harmoniser les règles actuelles avec les provinces et d'élaborer dès maintenant une réglementation nationale au chapitre des paiements électroniques.

Recommandation 5

Option consommateurs recommande que cette réglementation limite les frais qui peuvent être facturés par les entreprises qui offrent des paiements électroniques dont les cartes prépayées. Les frais de dormance devraient aussi être interdits. Une grille tarifaire uniforme à l'industrie devrait être envisagée.

Recommandation 6

Option consommateurs recommande que cette réglementation interdise les dates d'expiration sur tous les types de paiements électroniques qui entraînent des frais de renouvellement aux consommateurs.

Recommandation 7

Option consommateurs recommande qu'une réglementation nationale oblige les entreprises qui offrent des modes de paiements électroniques à fournir une version des contrats en langage simple et clair.

La recommandation 8 s'adresse à la Société d'assurance-dépôt du Canada.

Recommandation 8

Option consommateurs recommande à la SADC de revoir la couverture de certains dépôts. Les dépôts contenus dans une carte prépayée doivent être assurables au même titre que les dépôts que ceux détenus dans un compte chèque.

Les recommandations 9 à 17 s'adressent aux gouvernements provinciaux.

Recommandation 9

Option consommateurs recommande que les entreprises indiquent obligatoirement tous les frais pouvant être facturés aux consommateurs. Dans les cas où le montant est déterminé par un calcul, ce dernier devrait être exposé dans le contrat et dans l'état de compte envoyé au consommateur afin qu'il puisse vérifier les montants qui lui sont facturés. Dans le cas contraire, le consommateur devrait avoir la possibilité de refuser de payer ces frais.

Recommandation 10

Option consommateurs recommande que la réglementation limite les frais que peuvent facturer les entreprises qui offrent des modes de paiement électroniques, dont les cartes prépayées. Les frais de dormance devraient aussi être interdits.

Recommandation 11

Option consommateurs recommande que toute réglementation dans ce domaine interdise les dates d'expiration sur les instruments de paiement électroniques.

Recommandation 12

Option consommateurs recommande que toute réglementation dans ce domaine oblige les entreprises qui offrent des modes de paiement électroniques à fournir une version des contrats en langage simple et clair.

Recommandation 13

Option consommateurs recommande au gouvernement du Québec d'étudier les clauses contractuelles qui accordent un délai de correction des erreurs de 30 jours. Ce délai est beaucoup trop court. D'ailleurs, cette clause contractuelle pourrait contrevenir à l'article 2884 du Code civil du Québec.

Recommandation 14

Option consommateurs recommande aux gouvernements provinciaux d'encadrer les clauses unilatérales de modification. Les modifications unilatérales des termes du contrat sans raison valable non précisée dans le contrat, les modifications sans avis adéquat et dans les meilleurs délais les consommateurs et sans lui permettre de mettre fin au contrat devraient être considérées comme abusives.

Recommandation 15

Option consommateurs recommande aux gouvernements provinciaux d'interdire les clauses qui prévoient un engagement ferme du consommateur alors que l'exécution des obligations par l'entreprise est soumise à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté.

Recommandation 16

Option consommateurs recommande aux gouvernements provinciaux d'interdire les clauses qui ont pour effet de limiter le droit des consommateurs à obtenir un dédommagement pour tout préjudice qu'ils ont subi en cas de non exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse d'une obligation contractuelle par un commerçant.

Recommandation 17

Option consommateurs recommande aux gouvernements provinciaux de baliser les clauses de résiliation de service. Ils devraient interdire les clauses qui ont pour effet de permettre à l'entreprise de résilier le contrat de façon discrétionnaire sans donner le même droit au consommateur. De plus, on devrait interdire les clauses qui permettent à l'entreprise de mettre fin au contrat sans donner de préavis raisonnable au consommateur sauf en cas d'urgence.

BIBLIOGRAPHIE

Livres, mémoires et article de journal

Georges, Frédéric, *La saisie de la monnaie scripturale*, éditions Larcier, Paris, 2006.

Grammond, Stéphanie, *Le mystère des frais de change*, La Presse, À vos Affaires, 2008.

L'Heureux, Nicole et Édith Fortin, *Droit bancaire*, 3^{ième} édition, Les éditions Yvon Blais Inc, 1999.

St Amant, Jacques, *La compréhension des contrats bancaires et les droits des consommateurs*, présenté à Industrie Canada, 1993.

St Amand, Jacques, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand Fortune se fait virtuelle*, 2002.

Zacharia, M. *Le Petit Retz de l'expression écrite : De la rhétorique à la lisibilité*, Paris, Retz, 1987

Contrats des cartes prépayées

Banque de Montréal

http://www3.bmo.com/mosaik_images/PrepaidTravelMosaikCHA_FR.pdf

Titanium Plus (Money Mart)

www.nextwavetitaniumplus.com

Horizon Plus

http://www.horizonplus.ca/prepaid_card_announcements.htm

CAA Québec

www.caaquebec.com

MyPlash

www.myplash.com/

Bibliographie Internet

Sites canadiens

Association canadienne des paiements

www.cdnpay.ca

Agence de consommation en matière financière du Canada

www.acfc-fcac.gc.ca

Association des banquiers canadiens

www.cba.ca

Canada Prepaid Credit Cards

www.canadaprepaidcards.com

Coalition des associations de consommateurs du Québec (CACQ)

www.cacq.ca

Code civil du Québec

www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca

Code de pratique canadien des services de cartes de débit

http://www.fcac.gc.ca/fra/industrie/RefDocs/DebitCardCode/DebitCardCode_f.pdf

Constitution canadienne

<http://laws.justice.gc.ca>

Dollar Financial Group Inc.

www.dfg.com

GE Money

www.gemoney.ca

Horizon Plus

www.horizonplus.ca

Interac

www.interac.ca

Industrie Canada

www.ic.gc.ca

Journal 24 heures

<http://montreal.24heures.ca/>

Lois de l'Ontario

<http://www.gov.on.ca>

Lois du Manitoba

<http://web2.gov.mb.ca/>

Loi sur la protection du consommateur du Québec

www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca

Ministère de la Justice du Canada

<http://lois.justice.gc.ca/fr/>

Ministère des Finances du Canada

www.fin.gc.ca

Mint Technology Corp.

www.mintinc.com

Money Mart

www.moneymart.ca

MuchMusic

www.muchmusic.com

Newsire

www.newsire.ca

Option consommateurs

www.option-consommateurs.org

People Trust

www.peopletrust.com

Société canadienne d'assurance-dépôt du Canada

www.sadc.ca

Union des consommateurs

www.consommateur.qc.ca/union-des-consommateurs

Visa

www.visa.ca

Sites américains

Center for Financial Service Innovation

www.cfsinnovation.com

Consumer Union

www.consumersunion.org

Dove Consulting

www.doveconsulting.com/

Electronic Fund Transfert Act (Regulation E)

<http://ecfr.gpoaccess.gov>

Federal Deposit Insurance Corporation

www.fdic.gov

Federal Reserve Bank of Philadelphia: Payment Cards Center

www.philadelphiafed.org/pcc/

Financial Management Services

www.fms.treas.gov

Lois Hawaii

www.capitol.hawaii.gov

Mastercard

www.mastercard.com

Mercator Advisory Group

www.mercatoradvisorygroup.com/

National Conference of State Legislature

www.ncsl.org

Network Branded prepaid card Association

<http://www.nbpca.com/>

Payments News

www.paymentsnews.com

Réserve fédérale

www.federalreserve.gov

The Pelorus Group

www.pelorus-group.com/

Sites européens

Code monétaire et financier français

www.lexinter.net/Legislation/codemonetaire.htm

La protection des consommateurs utilisant les cartes de paiement prépayées :
Un instrument laissé aux forces du marché

Europa : le portail de l'Union européenne

<http://europa.eu>

Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi de France

www.finances.gouv.fr/

Travelex Worldwide Money

<http://www.travelex.com/>

ANNEXE 1- QUESTIONNAIRE



Les cartes prépayées :
pourquoi les consommateurs les utilisent-elles?

Questionnaire présenté
au premier groupe de discussion

Option consommateurs

13 décembre 2007

Fiche individuelle

1. Sexe

Masculin

Féminin

2. Âge :

Moins de 18 ans

18 à 30 ans

31 à 40 ans

41 à 50 ans

51 à 60 ans

61 ans et +

3. Quelle est votre principale source de revenu ?

Travail

Aide sociale

Assurance emploi

Prêts et bourses

Pension du gouvernement

Autres _____

4. Votre revenu annuel est de :

- Moins de 9 999\$
- 10 000\$ à 19 999\$
- 20 000\$ à 29 999\$
- 30 000\$ à 45 000\$
- 45 001 à 55 000\$
- 55 001\$ et plus

5. Avez-vous déjà fait faillite ?

Oui ou Non

6. Quel est votre dernier diplôme obtenu ?

Primaire

Secondaire

Formation spécialisée, laquelle _____

Cégep ou collège

Universitaire

7. Quelle est votre origine ethnique? _____

Si vous n'êtes pas né au Canada, depuis combien de temps y vivez-vous ?

8. Quelle est votre langue maternelle ? _____

9. Utilisez-vous d'autres cartes pour faire vos transactions?

Carte de crédit

Carte de débit

Autres _____

10. Quelle entreprise vous fournit votre carte prépayée?

11. Quelle est la marque de cette carte ?

Visa

Mastercard

12. Si vous avez des états de compte et désirez nous les remettre, faites-le maintenant!

Autres commentaires

Merci de votre collaboration.

ANNEXE 2 - GUIDE DE DISCUSSION

Questions de groupe

1.0 Introduction (5 minutes)

Bienvenue et merci de participer à cette discussion. Nous voulons connaître vos opinions, c'est-à-dire non pas ce que vous pensez que les autres croient, mais bien ce que vous pensez, vous!

Vous pouvez être d'accord ou en désaccord. Et même si vous êtes la seule personne du groupe à avoir un certain point de vue, cela peut vouloir dire que vous représentez des centaines de milliers de personnes qui ont la même opinion que vous.

Vous n'êtes pas obligé de me formuler directement vos commentaires. Vous avez tout à fait la possibilité d'échanger des idées avec les autres participants ou de leur faire part de vos arguments.

La discussion est enregistrée. Ça me permettra d'avoir des points de repère pour rédiger mon rapport.

Je prendrai peut-être aussi des notes pendant le débat pour ne pas perdre de détails.

À la fin de la discussion, je vous remettrai des honoraires pour vous remercier d'avoir participé à la séance.

Nous allons faire un tour de table afin que vous puissiez vous identifier et nous parler un peu de vous, c'est-à-dire de votre métier, des personnes qui habitent avec vous et de ce que vous aimez faire pendant vos loisirs.

2.0 Expériences des consommateurs en ce qui concerne les cartes prépayées (15 minutes)

Dans quelles circonstances utilisez-vous votre carte prépayée ?

Pour quel type d'achat utilisez-vous ces cartes?

Pourquoi avez-vous choisi d'utiliser une carte prépayée?

Pourquoi n'avez-vous pas utilisé une carte de débit ou une carte de crédit?

Selon vous, quels sont les avantages d'utiliser une carte prépayée ?

Quels en sont les inconvénients ?

Avez-vous déjà utilisé ces cartes à l'étranger ?

3.0 Problèmes rencontrés lors de l'utilisation d'une carte prépayée (15 minutes)

Avez-vous déjà eu un problème avec votre carte prépayée ? Par exemple : Vous a-t-on déjà refusé l'utilisation de votre carte prépayée pour régler un achat ?

Si oui, quel type de marchandises s'agissait-t-il? Dans quel commerce étiez-vous ?

Si oui, qu'avez-vous répondu ou fait ?

Avez-vous déjà été victime de fraude sur ce type de carte ? Si oui, qu'est-il arrivé?

Avez-vous un NIP sur votre carte?

Avez-vous eu à communiquer avec la société émettrice de la carte ? Si oui, pourquoi ? A-t-on répondu à vos questions ?

Que se passerait-il si quelqu'un retirait des fonds de votre carte à partir d'un guichet automatique?

Vous est-il arrivé de retourner de la marchandise achetée avec une carte prépayée après l'expiration de cette carte?

Comment le remboursement a-t-il été fait?

Que se passe-t-il si le marchand n'utilise pas un point de service électronique, mais une machine qui copie votre carte sur un papier carbone?

4.0 Aspect financier de l'utilisation de la carte prépayée

Approximativement combien ce mode de paiement vous coûte-t-il par mois ? (Il se peut que les participants ne souhaitent pas répondre publiquement à cette question mais qu'ils l'écrivent sur leur questionnaire individuel)

Que savez-vous de vos droits et responsabilités lorsque vous utilisez une carte prépayée ?

Savez-vous que les sommes d'argent qui se trouvent sur votre carte prépayée ne sont pas assurées par la Société d'assurance-dépôt du Canada?

5.0 Appréciation des consommateurs qui utilisent des cartes prépayées

Utilisez-vous votre carte prépayée comme vous le pensiez ?

Votre compréhension de ce mode de paiement s'est-elle modifiée depuis que vous l'utilisez ?

Suggereriez-vous à un parent ou à un ami d'utiliser ce mode de paiement ?

Selon vous, quels sont les correctifs qui pourraient être apportés pour améliorer l'utilisation des cartes prépayées?

Voulez-vous ajouter quelque chose ?

Je vous remercie beaucoup pour votre participation.