



Carte de débit virtuelle Les consommateurs sont-ils bien protégés?

RAPPORT DE RECHERCHE

Rapport réalisé par Option consommateurs
et présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada

Juin 2014

Option consommateurs a reçu un financement en vertu du programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

La reproduction de ce rapport, tout ou parties, est autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-89716-020-3

Option consommateurs
50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec)
H2X 3V4
Téléphone : 514 598-7288
Télécopieur : 514 598-8511

Adresse électronique : info@option-consommateurs.org
Site Internet : www.option-consommateurs.org

Table des matières

Option consommateurs.....	iv
Remerciements.....	v
Résumé.....	vi
1. Introduction.....	7
1.1. Trois cartes, deux réseaux.....	7
1.2. Méthodologie.....	8
2. Le marché canadien des cartes de débit.....	9
2.1. Quelques notes sur le fonctionnement du système des cartes de paiement.....	9
2.2. Genèse d'une carte de paiement singulière.....	10
2.3. Carte de débit virtuelle : état des lieux.....	14
3. Un cadre de protection du consommateur minimaliste.....	17
3.1. Législation fédérale et provinciale.....	17
3.2. Association canadienne des paiements.....	18
3.3. Réseaux de cartes de paiement.....	20
3.4. Codes volontaires.....	23
4. Le contrat bancaire : la loi des parties.....	28
4.1. Les règles du jeu.....	29
4.2. Des obligations pour les consommateurs, des droits pour les banques.....	30
4.3. Un partage de responsabilité obscur.....	32
4.4. Différend avec un commerçant.....	35
5. Les consommateurs et la carte de débit virtuelle.....	37
5.1. Un instrument de paiement apprécié des consommateurs.....	38
5.2. Confusion des genres.....	39
5.3. Fais ce que tu dois, adviene que pourra.....	40
5.4. Une information perfectible.....	41
6. Coup d'œil au sud de la frontière.....	43
7. Conclusion et recommandations.....	46
Annexe 1 – Guide de discussion (version française).....	50
Annexe 2 – Guide de discussion (version anglaise).....	54

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 œuvrent 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 7 000 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 *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 réalisée et rédigée par M^{es} Karine Robillard et Alexandre Plourde, sous la supervision de Mme Maryse Guénette, responsable du service de recherche et de représentation d'Option consommateurs, grâce au soutien financier du Bureau de la consommation d'Industrie Canada.

Les auteurs tiennent à remercier chaleureusement Jacques St Amant, chargé de cours à l'Université du Québec à Montréal, pour son accompagnement indéfectible dans l'exploration des méandres du système de paiement canadien.

Les auteurs souhaitent aussi remercier toutes les personnes qui ont contribué à la présente recherche, notamment Tamara Amoroso Gonçalves, membre de l'Ordre des avocats du Brésil, pour avoir si généreusement mis son talent à la disposition d'Option consommateurs, et M^e Clarisse N'kaa, pour son aide dans certaines analyses juridiques ardues. Ils remercient aussi Rosa Khati, Nassima Lahlou et Éliane Leblanc, stagiaires en techniques juridiques du Collège Ahuntsic, de même que Sophie Gonthier, Caroline Tremblay et Jiaoyu Wu, étudiantes en droit à l'Université de Montréal. Ils témoignent également leur reconnaissance à tous les employés et stagiaires d'Option consommateurs qui, de près ou de loin, ont collaboré à cette recherche.

Finalement, les auteurs souhaitent remercier à nouveau toutes les personnes qui ont accepté de leur accorder une entrevue dans le cadre de cette recherche : Jacques St Amant, derechef, Ira Rheingold, directeur au National Association of Consumer Advocates (États-Unis), Marc Lacoursière, professeur de droit à l'Université Laval ainsi que Sue Whitney et Éric Lamoureux, représentants de Visa Canada.

Enfin, les auteurs tiennent à remercier, pour leur soutien méthodologique, le professeur Jean-Pierre Beaud, doyen de la Faculté de science politique et de droit de l'UQAM, ainsi que Bruno Marien, sociologue et chargé de cours au département de science politique et de droit de cette même institution.

Résumé

Les réseaux Visa et Mastercard font actuellement leur entrée dans le marché des cartes de débit canadien. La carte de débit virtuelle, offerte par trois institutions financières, permet d'effectuer des achats par débit à distance *via* le réseau Visa, comme une carte de crédit. Pour effectuer une transaction en personne, chez un commerçant ou au guichet automatique, le consommateur doit continuer d'utiliser le réseau Interac.

Au Canada, la protection juridique offerte au consommateur qui effectue une opération avec une telle carte est chimérique. Autant au niveau fédéral que dans les provinces canadiennes, on ne retrouve pas de cadre législatif pour les cartes de débit, ou traitant plus globalement des systèmes de paiements électroniques. Jusqu'à maintenant, en dehors des règles des réseaux de paiement ou de l'Association canadienne des paiements, c'est principalement l'approche volontaire, avec ses avantages et surtout ses inconvénients, qui a été privilégiée par les autorités compétentes. Encore aujourd'hui, c'est la carte de crédit qui offre, au Canada, la meilleure protection législative au consommateur.

En l'absence de règles contraignantes, ce sont le plus souvent les dispositions du contrat de titulaire d'une carte qui feront office de loi des parties. Or, ces contrats d'adhésion sont souvent désavantageux pour les consommateurs. Ils laissent à l'émetteur une large discrétion quant à la protection accordée au consommateur en cas de fraude ou de vol de sa carte. On n'y trouve pas, non plus, d'engagement clair que l'émetteur effectuera une rétrofacturation en cas de différend avec un commerçant, même si l'achat a été légalement annulé par le consommateur.

Les consommateurs, et même les commerçants, ne sont pas tous adéquatement informés sur ce nouveau produit. Les réseaux Visa et MasterCard étant surtout connus au Canada comme offrant des cartes de crédit, les consommateurs et les commerçants sont peu familiers avec les cartes de débit utilisant ces réseaux. Plus important encore, beaucoup de consommateurs ignorent leurs droits et responsabilités relatifs à la carte de débit virtuelle; certains, affichant une grande confiance envers leur institution financière, croient bénéficier d'une protection équivalente peu importe le type de carte de paiement choisi.

En guise de solution, Option consommateurs propose notamment d'adopter un cadre législatif contraignant pour les cartes de débit qui prévoirait, entre autres, des règles relatives au partage de responsabilité en cas d'utilisation non autorisée et aux obligations de l'émetteur en cas de différend entre le commerçant et le consommateur. Option consommateurs recommande aussi de traiter globalement les enjeux soulevés par la multiplication des instruments de paiements au Canada, en établissant un cadre législatif harmonisé et en mesure de s'adapter aux nouvelles technologies.

« Je ne croyais pas, certes, que tes édits eussent tant de pouvoir qu'ils permettent à un mortel de violer les lois divines : lois non écrites, celles-là, mais intangibles. »

Sophocle, *Antigone*, 2^e épisode, scène 3

1. Introduction

Conquérir les cœurs et les esprits des consommateurs canadiens : c'est l'objet de la lutte que se livrent actuellement les grands réseaux de cartes de paiement canadiens. Au centre de cette lutte : la carte de débit, un instrument de paiement dont les Canadiens sont de fervents utilisateurs.

Historiquement, le marché des cartes de débit canadien est la chasse gardée de l'Association Interac, qui exploite le seul réseau de cartes de débit avec lesquelles un consommateur peut effectuer un paiement à l'établissement d'un commerçant. Or, l'arrivée récente des réseaux commerciaux Visa et Mastercard dans ce marché, surtout connus au Canada pour offrir des cartes de crédit, a mené à l'apparition d'un instrument de paiement singulier : la carte de débit virtuelle.

Jusqu'ici, les consommateurs canadiens qui faisaient des transactions en ligne pouvaient utiliser une carte de crédit ou encore une carte prépayée¹. La carte de débit virtuelle change la donne. Cette carte, offerte actuellement par trois institutions financières canadiennes, permet aussi au consommateur d'effectuer des achats par débit à distance *via* le réseau Visa, comme une carte de crédit.

1.1. Trois cartes, deux réseaux

On trouve actuellement deux variantes de la carte de débit virtuelle². La première est la Visa Débit sur carte bancaire, offerte par les banques CIBC et TD; il s'agit d'une carte de débit régulière qui permet d'utiliser le réseau Visa pour faire des transactions à distance. Deux réseaux, Interac et Visa, cohabitent sur cette même carte : Interac permet de faire les transactions chez le commerçant ou au guichet automatique, alors que Visa permet d'effectuer les transactions à distance³. La seconde est la carte Visa Débit RBC virtuelle, qui ne peut être utilisée que pour faire des achats à distance; pour payer par débit chez un commerçant ou pour retirer de l'argent d'un guichet automatique, le détenteur de cette carte doit utiliser une autre

¹ À noter que certains services de paiement en ligne, tels que PayPal, permettent aussi au consommateur de régler des achats sur Internet à partir de son compte bancaire. Le service Interac en ligne permet ainsi d'effectuer un tel paiement en redirigeant le consommateur vers les services bancaires en ligne de son institution financière. Il ne s'agit donc pas d'une procédure directe, utilisant le numéro de carte du consommateur comme le permettent les autres types de cartes (voir : section 2.3).

² Pour une définition précise de la carte de débit virtuelle telle qu'entendue dans le présent rapport, voir section 2.3.

³ Par « transaction à distance », on entend une transaction effectuée par Internet, par téléphone ou par la poste.

carte, portant le sigle Interac. Ceux qui se servent des cartes de débit virtuelles en ligne n'ont ni à fournir de NIP⁴, ni de mot de passe⁵, pour effectuer une transaction.

1.2. Méthodologie

Au milieu de ces hérauts se disputant l'accès à leur compte bancaire, qu'en est-il des consommateurs? Sont-ils bien protégés et informés quant à ce nouvel instrument de paiement?

Afin de répondre à ces questions, nous avons d'abord dressé un portrait des cartes de débit virtuelles en circulation au Canada, de leur contexte d'apparition ainsi que du cadre juridique s'y appliquant (sections 2 et 3). Nous avons ensuite analysé les conventions régissant ces cartes, de même que celles d'autres types de cartes de paiement, de manière à comprendre les droits et obligations du consommateur qui y sont stipulés et de tracer des parallèles avec d'autres modes de paiement (section 4). De plus, nous avons étudié le portrait des cartes de débit aux États-Unis (section 6)⁶.

Pour connaître les perceptions et les expériences des consommateurs quant à la carte de débit virtuelle, nous avons tenu quatre groupes de discussion avec des consommateurs possédant une telle carte. Nous avons aussi analysé l'information au sujet de cette carte qui se trouve sur les sites Internet de dix commerçants acceptant ce mode de paiement (section 5).

Finalement, nous avons contacté plusieurs intervenants familiers avec les systèmes de paiement afin d'obtenir davantage d'information et de connaître leur opinion sur ce nouveau produit⁷. Nous avons mené des entrevues avec Jacques St Amant, chargé de cours à l'Université du Québec à Montréal, Ira Rheingold, directeur au National Association of Consumer Advocates (États-Unis), Marc Lacoursière, professeur de droit à l'Université Laval ainsi que Sue Whitney et Éric Lamoureux, représentants de Visa Canada.

⁴ On entend par NIP le « numéro d'identification personnel », c'est-à-dire le code de sécurité permettant au consommateur d'autoriser une opération sur son compte.

⁵ Sauf, dans certains cas, s'ils se sont inscrits au programme « Vérifié par Visa », voir section 2.3.

⁶ Cependant, compte tenu des grandes disparités entre les marchés de cartes de débit canadien et américain et du cadre juridique applicable (section 6), nous n'avons effectué de comparaison entre les contrats de cartes de débit américain et ceux des cartes de débit virtuelles.

⁷ Plusieurs intervenants ont décliné nos demandes d'entrevue, dont les banques émettant des cartes de débit virtuelles à leurs clients.

2. Le marché canadien des cartes de débit

2.1. Quelques notes sur le fonctionnement du système des cartes de paiement

Un paiement effectué par carte de débit implique plusieurs acteurs, chacun jouant un rôle distinct dans l'opération. D'abord, bien sûr, on trouve le titulaire de la carte, c'est-à-dire le consommateur qui utilise la carte pour régler ses achats. Il aura obtenu celle-ci de l'émetteur, à savoir l'institution financière où il détient son compte bancaire; c'est elle qui établit les conditions d'utilisation de la carte de débit auxquelles il doit adhérer⁸. Quant au commerçant, il s'agit de l'entreprise auprès de laquelle le consommateur se procure des biens ou des services au moyen de sa carte. Celui-ci obtient l'appareillage et les services nécessaires pour accepter les paiements par carte de débit d'un intermédiaire désigné sous le vocable d'« acquéreur »⁹.

Tous ces acteurs sont coordonnés par l'exploitant de réseau, qui chapeaute le transfert d'information et de fonds entre eux. Au Canada, les principaux réseaux de cartes de paiement sont Interac, une association sans but lucratif, ainsi que Visa et MasterCard, deux réseaux commerciaux¹⁰. Ces réseaux imposent aux émetteurs et aux acquéreurs des règles auxquelles ils doivent se plier, telles que le respect des primes offertes selon les catégories de carte du réseau¹¹.

Les exploitants de réseaux fixent des frais qui devront être déboursés par certains acteurs du système. Parmi ceux-ci, on compte d'abord les frais d'accès au réseau, qui consistent en un montant par opération¹² versé aux réseaux par l'émetteur ou l'acquéreur, ou les deux. Ils fixent aussi les contestées « commissions d'interchange¹³ », un pourcentage du montant de chaque transaction versé par l'acquéreur non pas au réseau, mais bien à l'émetteur. Ce taux, qui varie selon les types de cartes et les privilèges qui y sont associés¹⁴, est ultimement refilé au commerçant par les frais de service qu'il verse à l'acquéreur. Interac, on le verra plus loin, n'impose pas de taux d'interchange.

D'autres acteurs peuvent aussi jouer un rôle dans une transaction par carte de débit. Mentionnons l'Association canadienne des paiements (ci-après « ACP »), organisation constituée en vertu de la Loi canadienne sur les paiements¹⁵ ayant pour mission de régler et

⁸ Nous analysons un échantillon de ces conventions bancaires dans la section 4.

⁹ Cette terminologie est tirée de : Groupe de travail sur l'examen du système de paiements, *Les marchés des cartes de crédit et de débit*, document de travail, [2011], p. 18; À noter que certains rôles peuvent être tenus par une même entité, par exemple celui d'émetteur et d'acquéreur.

¹⁰ Selon le Tribunal de la concurrence, les règles et activités de Visa et MasterCard sont très semblables et leurs différences ne sont pas significatives, voir : *La commissaire de la concurrence c. Visa Canada Corporation et MasterCard International Incorporated*, 2013 Trib. conc. 10, par. 18

¹¹ *La commissaire de la concurrence c. Visa Canada Corporation et MasterCard International Incorporated*, 2013 Trib. conc. 10, par. 14

¹² Il peut s'agir d'un montant fixe ou d'un pourcentage.

¹³ On parlera indistinctement de « commission d'interchange », de « frais d'interchange » ou de « taux d'interchange » pour désigner ces frais dans ce rapport.

¹⁴ En moyenne, ce taux est d'environ 1.7 %.

¹⁵ *Loi canadienne sur les paiements*, L.R.C., 1985, ch. C-21

effectuer la compensation des multiples transferts de monnaie scripturale¹⁶ qui surviennent entre les institutions financières¹⁷. L'ACP émet des règles contraignantes s'appliquant à ses membres, lesquelles peuvent aussi toucher incidemment les droits des consommateurs¹⁸. À noter, toutefois, que la plupart des règles de l'ACP ne s'appliquent pas aux réseaux Visa et MasterCard, lesquels opèrent leurs propres systèmes de compensation interbancaire, contrairement à Interac.

2.2. Genèse d'une carte de paiement singulière

Curiosité canadienne, la carte de débit virtuelle est le fruit de l'histoire insolite des réseaux de paiement au Canada. Un récit dont la plus illustre protagoniste demeure l'Association Interac, laquelle exploite encore aujourd'hui le seul réseau de cartes de paiement au Canada permettant d'effectuer une opération de débit à un point de vente, chez un commerçant, en plus de dominer haut la main les opérations de débit par guichet automatique¹⁹.

Cette association, formée en 1984, est née de la coopération de neuf grandes institutions financières canadiennes²⁰. Offrant initialement des services de distribution de billets par guichet automatique, l'association développe quelques années plus tard le système de paiement aux points de vente nommé « Débit Interac », qui sera offert à l'échelle nationale dès 1994²¹.

L'Association Interac occupe un rôle dominant dans le marché des cartes de débit. Or, il s'agit d'un club sélect où seules les grandes institutions financières canadiennes disposent d'une véritable voix. Cette gestion totalitaire apparaîtra suffisamment préoccupante aux yeux du Bureau de la concurrence pour l'amener à ouvrir, au début des années 1990, une enquête sur des allégations de pratiques anticoncurrentielles²².

¹⁶ La monnaie scripturale réfère à la monnaie sous forme de dépôts bancaires, qui forme l'essentiel de la masse monétaire.

¹⁷ *Loi canadienne sur les paiements*, L.R.C., 1985, ch. C-21, art. 5. L'article 5 (1) a) de cette loi énonce que l'ACP 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 paiements ». On compte notamment parmi ses membres la Banque du Canada, les banques canadiennes et des coopératives de crédit. Pour de plus amples informations sur la compensation interbancaire gérée par l'ACP, les explications de Jacques St Amant de 2002 demeurent d'actualité, voir : Jacques ST AMANT, *Le cadre juridique des paiements électroniques au Canada : quand Fortune se fait virtuelle*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par Option consommateurs, 2002

¹⁸ *Loi canadienne sur les paiements*, L.R.C., 1985, ch. C-21, art. 18-19

¹⁹ Deux autres entités participent à l'exploitation du réseau Interac : Acxsys Corporation, une entreprise à but lucratif qui fournit le logiciel nécessaire au fonctionnement du réseau, et Interac Inc., qui possède les marques de commerce utilisées dans le réseau.

²⁰ Ce nombre tombera à 8 suite à la fusion de Banque TD et Canada Trust.

²¹ John BULMER, *Les systèmes de paiement : le marché de la carte de débit au Canada*, Étude générale no PRB 09-09-F, Bibliothèque du Parlement, 2009, p. 4

²² On allègue que l'association se serait livrée à des pratiques anticoncurrentielles en limitant l'accès au réseau, en créant des obstacles à l'innovation dans les produits et dans le contrôle de la tarification de l'accès et des services, voir : Groupe de travail sur l'examen du système de paiements, *Les marchés des cartes de crédit et de débit*, document de travail, [2011], p. 28

En 1996, l'enquête se solde par une ordonnance par consentement, laquelle impose des restrictions majeures à l'association²³. Cette dernière sera d'abord contrainte de devenir une association sans but lucratif. Les frais qu'elle impose, désormais limités aux seuls frais d'accès au réseau, devront refléter uniquement ses coûts réels; elle ne pourra donc pas imposer de taux d'interchange, contrairement aux réseaux commerciaux. Elle devra aussi permettre aux commerçants de demander des frais additionnels aux consommateurs qui choisissent de payer par carte de débit²⁴. Finalement, ses règlements administratifs seront aussi modifiés pour permettre à plus de membres d'y adhérer et pour élargir le droit de vote sur les questions d'importance.

L'ordonnance du Bureau de la consommation scelle la domination d'Interac sur le marché des cartes de débit canadien pour plus d'une décennie. Ce n'est qu'à partir de 2008, lorsque les réseaux Visa et MasterCard amorcent leur entrée dans ce marché, que la mainmise d'Interac est sérieusement menacée. Ces deux réseaux, connus principalement au Canada en tant que réseaux de cartes de crédit, suivent là leur stratégie planétaire : offrant déjà dans un grand nombre d'États des cartes de débit, ils cherchent simplement à étendre ces activités au Canada.

Dès 2008, la carte de débit Maestro de MasterCard est introduite au Canada. Cette carte, portant à la fois les logos d'Interac et de MasterCard, permet au consommateur de régler ses achats chez un commerçant comme il le ferait avec sa carte de débit usuelle. Cependant, le réseau MasterCard a priorité sur celui d'Interac : lorsque le commerçant accepte les deux réseaux, la transaction s'effectue par le réseau MasterCard. La carte Maestro ne peut être utilisée pour effectuer des achats à distance, en ligne, mais MasterCard envisage déjà de développer cette fonctionnalité²⁵.

Ces nouveaux arrivants dans le marché des cartes de débit ne sont pas les bienvenus de tous. En effet, les réseaux Visa et MasterCard font déjà l'objet de vives critiques des commerçants quant aux taux d'interchange qu'ils imposent aux acquéreurs lors d'une transaction réglée par carte de crédit, et que les commerçants doivent ultimement éponger²⁶. Dans le marché des cartes de débit, où les frais du réseau Interac sont bien moindres que ceux des cartes de crédit, on craint que l'arrivée de ces réseaux soit encore là synonyme de frais jugés prohibitifs²⁷.

²³ *Directeur des enquêtes et recherches c. Banque de Montréal et al.*, CT-1995-002 (Interac). L'ordonnance a fait l'objet de modifications mineures en 1998 et en 2000 relatives à la possibilité d'imposer des sanctions pécuniaires aux membres du réseau ne respectant pas ses règles. En 2005, une nouvelle modification a autorisé Interac à imposer des frais annuels à certains membres.

²⁴ À noter, toutefois, qu'on peut s'interroger, au Québec, de la légalité d'une telle pratique au regard de l'article 224 c) de la Loi sur la protection du consommateur, qui interdit au commerçant d'imposer un prix plus élevé que celui qu'il affiche.

²⁵ Groupe de travail sur l'examen du système de paiements, *Les marchés des cartes de crédit et de débit*, document de travail, [2011], p. 29. Selon les indications reçues, l'utilisation de cette carte n'imposait pas de frais d'interchange similaires à ceux que l'on retrouvait en matière de cartes de crédit.

²⁶ Plusieurs associations de commerçants dénoncent la situation, dont le Conseil canadien du commerce de détail, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et le Conseil québécois du commerce de détail, voir : *La commissaire de la concurrence c. Visa Canada Corporation et MasterCard International Incorporated*, 2013 Trib. conc. 10, par. 47-51

²⁷ Hugo FONTAINE, « Combat de titans à Ottawa », *La Presse*, Montréal, 22 avril 2009; Radio-Canada, « Visa et MasterCard convoitent le marché du débit », *L'heure des comptes*, émission du 15 avril 2009

L'Association Interac n'est guère plus enthousiaste de la venue de ces nouveaux joueurs. Alors que l'ordonnance de 1996 lui interdit de générer des profits ou d'imposer des taux d'interchange, Visa et MasterCard ont toute la latitude voulue pour refilet tous types de frais aux commerçants et générer des profits de l'exploitation de leurs réseaux. D'une part, cette stratégie de tarification leur permet d'attirer les consommateurs en leur offrant des cartes de paiement sans frais – et offrant même des récompenses. D'autre part, l'adhésion de plus en plus grande des consommateurs à ces cartes a pour résultat que les commerçants, pour éviter de perdre une clientèle importante utilisant ce réseau devenu incontournable, sont alors contraints de payer les frais²⁸.

Considérant qu'elle ne lutte pas à armes égales, l'Association Interac s'adresse dès 2009 au Bureau de la concurrence afin qu'il l'autorise à se restructurer en organisme à but lucratif, ce qui lui donnerait les coudées franches face à ses nouveaux concurrents. Sa requête est toutefois refusée, le Bureau estimant que l'ordonnance est toujours pertinente pour protéger les consommateurs de pratiques potentiellement anticoncurrentielles²⁹.

Le Bureau de la concurrence renchérit néanmoins en s'adressant au Tribunal de la concurrence pour contester, cette fois, certaines règles imposées aux commerçants par les réseaux Visa et MasterCard. En substance, il met à l'épreuve l'interdiction d'imposer des frais supplémentaires au consommateur qui choisit de payer par carte de crédit, de même que l'obligation d'accepter toutes les cartes d'un réseau, y compris les cartes dites privilèges dont les frais sont plus élevés pour le commerçant. En 2013, cette demande sera toutefois rejetée par le Tribunal de la concurrence, qui estimera, pour divers motifs, qu'une telle mesure nuirait plutôt à la concurrence³⁰.

C'est plutôt une approche normative qui vient, provisoirement du moins, porter secours à Interac. En 2010, les pressions exercées par les commerçants incitent finalement le ministère des Finances du Canada à adopter le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit (ci-après le « Code de conduite »)³¹. Ce bref document vise

²⁸ Un marché de carte de paiement est ce que les économistes nomment un marché bilatéral : dans ce type de marché, la valeur du service offert s'accroît avec l'utilisation de ce service. Plus il y aura de consommateurs effectuant des transactions avec un réseau de cartes, plus ce réseau sera profitable. En conséquence, toute la stratégie de tarification de Visa et MasterCard repose sur cette logique : on cherche à diminuer les coûts pour les consommateurs afin de les inciter à utiliser les cartes de leur réseau, parfois même en leur offrant des récompenses, et les transférer aux commerçants. Or, Interac, vu ses limitations réglementaires, ne peut en faire autant. Voir : Philippe BERGEVIN et Todd ZYWICKI, *Debit, Credit and Cell: Making Canada a Leader in the Way We Pay*, Institut C.D. Howe, Commentaire no 353, 2012, p. 6

²⁹ Groupe de travail sur l'examen du système de paiements, *Les marchés des cartes de crédit et de débit*, document de travail, [2011], p. 29

³⁰ Si le Tribunal de la concurrence estime que les pratiques des réseaux nuisent effectivement à la concurrence dans ce marché, il se refuse à accorder la réparation proposée par le Commissaire. Il estime, entre autres motifs, que l'autorisation de frais supplémentaires permettrait aux commerçants de tirer des bénéfices supplémentaires plutôt que d'inciter les consommateurs à recourir à d'autres modes de paiement, en plus de favoriser indûment d'autres réseaux de paiement tels qu'Amex. Pour tous les motifs du Tribunal, voir : *La commissaire de la concurrence c. Visa Canada Corporation et MasterCard International Incorporated*, 2013 Trib. conc. 10, par. 391 et ss. À noter, aussi, qu'en 2011, un recours collectif au nom des commerçants basé sur des dispositions concernant la fixation de prix prévues à la Loi sur la concurrence a aussi été intenté, dont l'issue paraît désormais incertaine compte tenu de la décision du Tribunal de la concurrence, voir : *Watson v. Bank of America Corporation*, 2012 BCSC146

³¹ Ministère des Finances du Canada, *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*, 2010

essentiellement à arbitrer les intérêts parfois divergents des réseaux de cartes de crédit et de débit, des commerçants, des émetteurs de cartes et des acquéreurs. S'il s'agit en théorie d'un code volontaire dont la surveillance est assurée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ci-après « ACFC »)³², il prend en pratique les allures d'un règlement qui, dans l'éventualité où il ne serait pas respecté par les protagonistes visés, pourrait facilement être remplacé par des règles contraignantes et plus strictes³³.

En plus d'octroyer quelques droits aux commerçants face aux conditions de services imposées par les grands réseaux³⁴, le Code de conduite impose des restrictions majeures dans le système des cartes de paiement au Canada. La disposition incontournable du Code, qui ajoutera à la singularité du marché des cartes de débit canadien, tient dans son article 6 :

« Une même carte de débit ne peut comporter des applications de paiement domestiques concurrentes de réseaux différents. Toutefois, il est possible qu'une même carte de débit comporte des applications domestiques non-concurrentes complémentaires de différents réseaux.

Une carte de débit peut contenir plusieurs applications, par exemple par NIP et sans contact. Une carte ne peut contenir des applications de plus d'un réseau permettant de traiter chaque type de transaction domestique, tel qu'à un point-de-vente, par Internet, par téléphone, etc. Cette limitation ne s'applique pas aux transactions internationales ou par guichet automatique.³⁵ »

De surcroît, le code prévoit que « les règles des réseaux de cartes de paiement prévoient qu'une même carte de paiement ne peut être employée à la fois comme carte de crédit et carte de débit³⁶ ». En somme, deux réseaux concurrents ne peuvent pas offrir un même service sur

³² Le Code de conduite a d'ailleurs fait l'objet de lignes directrices du commissaire de l'ACFC. La ligne directrice DC-7 apporte des précisions sur les éléments 2 et 3, qui concernent l'avis de modification au commerçant et l'annulation du contrat, voir : ACFC, *Application du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit au préavis de 90 jours d'augmentation ou d'ajout de frais*, ligne directrice DC-7, octobre 2011. La DC-10 apporte des précisions sur les éléments 1 et 3, voir : ACFC, *Code de Conduite Destiné à L'Industrie Canadienne des Cartes de Crédit et de Débit - Divulgarion Accrue des Pratiques de Vente et D'Affaires et L'Annulation de Contrats sans Pénalité*, ligne directrice DC-10, février 2013

³³ La *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*, L.C. 2010, ch. 12, adoptée la même année que le Code de conduite, donne ainsi le pouvoir au gouvernement fédéral de règlementer ce secteur. Ce pouvoir, toujours non exercé, a pu s'avérer un important levier de négociation dans l'adhésion au Code de conduite.

³⁴ Plusieurs articles du Code de conduite traitent de ces points. L'article 1 prévoit que les relevés mensuels des commerçants doivent faire une nomenclature plus étendue des frais payés, de manière claire. Selon les articles 2 et 3, un préavis de 90 jours (ou 180 pour des changements dits « structurels ») doit leur être donné avant une augmentation des frais, avec la possibilité pour les commerçants d'annuler leur contrat sans pénalité en un tel cas. L'article 4 prévoit qu'un commerçant n'est pas tenu d'accepter les cartes de crédit d'un réseau dont il accepte les cartes de débit, et vice-versa. L'article 5 permet au commerçant d'accorder un rabais selon les modes de paiement ou selon les réseaux de paiement. L'article 10 interdit, de même, l'adhésion par défaut aux nouveaux services ou produits offerts par un réseau.

³⁵ Ministère des Finances du Canada, *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*, 2010, art. 6. En 2011, l'ACFC a émis un bulletin de conformité pour dissiper tout doute dans l'interprétation de cet article, mentionnant qu'il est aussi applicable à un paiement en ligne effectué sans NIP, et couvre donc les opérations virtuelles, voir : ACFC, *Application du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit aux opérations de débit en ligne*, bulletin de conformité no B-1, 28 avril 2011. L'article 7 prévoit que les logos de tous les réseaux de paiement liés à une carte y apparaissent équitablement.

³⁶ *Code de conduite*, art. 8

une même carte de paiement, et une même carte ne peut servir à la fois de carte de crédit et de carte de débit. Par exemple : les réseaux MasterCard et Interac ne peuvent offrir concurremment, sur une même carte, la possibilité de payer directement chez un commerçant par débit. Ou encore : le consommateur ne peut effectuer, avec une même carte, un paiement avec Interac en ligne et avec le réseau Visa en ligne.

Cette exclusion des réseaux concurrents et des types de paiement sur une même carte constitue une déconvenue pour Visa et MasterCard, qui ne peuvent plus, dès lors, offrir le débit au point de vente en s'arrimant aux cartes portant le sigle Interac. MasterCard abandonne tout simplement, en 2010, sa carte Maestro, sauf pour les achats à l'étranger : le consommateur qui quitte le pays pourra alors utiliser cette carte pour régler des achats par débit avec le réseau MasterCard³⁷. Visa adopte une autre stratégie : misant sur l'explosion du commerce en ligne au Canada³⁸ et la sous-représentation des paiements par débit dans ce secteur³⁹, on offrira une carte qui pourra être utilisée en ligne avec le réseau Visa et qui pourra aussi, si l'émetteur le souhaite, être adjointe du réseau Interac pour les applications de paiement régulières. La carte de débit virtuelle est née.

Quant au sort d'Interac, les perspectives sont incertaines. Le cadre normatif actuellement en vigueur permet toujours aux réseaux commerciaux d'offrir des cartes de débit, utilisables au guichet automatique et chez un commerçant, en autant qu'elles ne portent pas le sigle Interac⁴⁰. Résultat : Visa et MasterCard ont les mains libres pour se lancer à l'assaut du marché des cartes de débit au Canada. Considérant qu'une opération de débit Visa ou MasterCard s'avère bien plus payante pour l'émetteur que celle transitant par Interac, il semble d'ailleurs que ce ne soit qu'une question de temps avant qu'elles le fassent.

2.3. Carte de débit virtuelle : état des lieux

La possibilité de payer par débit à distance, avec le réseau Visa, est une petite révolution dans le marché des cartes de débit canadien. En effet, bien qu'« Interac en ligne » offre théoriquement une option de paiement comparable, la procédure utilisée est différente et autrement plus lourde pour le consommateur que celle des réseaux commerciaux, laquelle redirige le consommateur vers le site de son institution financière pour effectuer le paiement. De plus,

³⁷ Groupe de travail sur l'examen du système de paiements, *Les marchés des cartes de crédit et de débit*, document de travail, [2011], p. 30. Cette carte n'a pas été davantage étudiée dans le présent rapport, puisqu'elle ne correspond pas, dans sa forme actuelle, à notre définition de « carte de débit virtuelle ».

³⁸ Une étude de eMarketer, *Canada Retail Ecommerce Forecast: Measured Growth Ahead*, février 2011, prévoit qu'en 2015, les dépenses en ligne au Canada s'élèveront à 30,9 milliards de dollars canadiens, comparativement à 16,5 milliards de dollars canadiens en 2010. Voir aussi : Banque de développement du Canada, *Mapping your future growth: Five game-changing consumer trends*, 2013.

³⁹ En 2010, selon Statistique Canada, la proportion de commandes payées par carte de débit ou virement bancaire électronique en ligne était de 7.2 %. Voir : Statistique Canada, *Tableau 358-0158 - Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, commerce électronique, commandes électroniques selon le mode de paiement, pour le Canada et les régions, occasionnel (pourcentage)*, CANSIM (base de données), 2013

⁴⁰ Philippe BERGEVIN et Todd ZYWICKI, *Debit, Credit and Cell: Making Canada a Leader in the Way We Pay*, Institut C.D. Howe, Commentaire no 353, 2012, p. 11-12

malgré son implantation depuis plusieurs années, ce service n'est offert qu'à une échelle fort modeste par les commerçants en ligne et seules quatre banques canadiennes y adhèrent⁴¹.

Au moment d'écrire ces lignes, trois institutions financières canadiennes offrent déjà des cartes de débit qui permettent à leurs clients de régler des achats à distance (Internet, téléphone et poste) en utilisant le réseau Visa, de la même façon qu'une carte de crédit. Ces cartes seraient acceptées, selon les diverses indications que nous avons reçues, par plus de 20 000 commerçants au Canada⁴².

D'abord, les banques CIBC et TD émettent respectivement la « Carte de débit Avantage CIBC⁴³ » (ci-après la « carte CIBC ») et la « Carte Accès TD⁴⁴ » (ci-après la « carte TD »). Ces cartes sont dites « co badgées », c'est-à-dire qu'elles affichent à la fois les logos des réseaux Interac et Visa. Il s'agit de cartes de débit régulières qui permettent au consommateur d'effectuer, d'une part, des transactions à un point de vente ou à un guichet automatique *via* le réseau Interac. D'autre part, elles permettent aussi d'utiliser le réseau Visa pour effectuer des transactions à distance, ce que l'on nomme le « Visa débit sur carte bancaire ». Les banques ajoutent qu'à l'étranger, où les règles canadiennes ne trouvent pas application, le réseau Visa pourra être utilisé pour effectuer un paiement chez le commerçant⁴⁵. La carte CIBC est offerte depuis 2010, alors que celle de TD l'est depuis 2012; dans les deux cas, il s'agit de la carte de débit standard de la banque, qui est émise automatiquement à ses clients en remplacement d'une carte de débit périmée ou à l'ouverture d'un compte.

La banque RBC offre un produit différent : la « Carte Visa Débit RBC virtuelle⁴⁶ » (ci-après « carte RBC »). Cette carte ne porte pas le logo d'Interac et ne peut pas être utilisée dans un commerce ou au guichet automatique. Pour faire des achats au point de vente ou des retraits au guichet automatique, le client de RBC doit continuer à utiliser sa carte de débit régulière. La carte RBC, en fait, n'est qu'un simple aide-mémoire – sans puce, bande magnétique ou inscriptions en relief – comportant un numéro pour les achats à distance, lesquels transigeront par le réseau Visa. La banque RBC mentionne aussi que le numéro de cette carte peut être utilisé pour préautoriser des paiements, sans nécessiter de spécimen de chèque ou d'autres informations bancaires. Contrairement aux cartes CIBC et TD, la carte RBC, offerte depuis 2012, n'est pas émise automatiquement aux clients de la banque – bien que plusieurs mentionnent avoir été sollicités pour l'obtenir.

La procédure pour effectuer un achat en ligne avec ces cartes est identique à celle d'une carte de crédit. Aucun NIP n'est nécessaire; on demande plutôt au titulaire de la carte d'inscrire dans le formulaire de paiement son nom ainsi que le numéro de sa carte et sa date d'expiration.

⁴¹ <http://www.interac.ca/index.php/fr/interac-en-ligne/interac-en-ligne-pour-les-consommateurs>

⁴² Les chiffres varient entre 15 000 et 30 000, selon les sources. Le site de Visa en indique plus de 20 000 : http://www.visa.ca/fr/personal/cartes-de-debit/visa_debit_merchants.jsp

⁴³ Voir : <https://www.cibc.com/ca/how-to-bank/chipcard/advantagecard-fr.html>

⁴⁴ Voir : <http://www.tdcanadatrust.com/francais/produits-et-services/operations-bancaires/services-electroniques/carte-acces/access-card.jsp#what-is-it>

⁴⁵ Notons qu'il est aussi possible d'utiliser une carte Interac pour faire un paiement par débit aux États-Unis, de manière toutefois plus restreinte, en vertu d'une entente avec le réseau américain NYCE.

⁴⁶ Voir : <http://www.rbcbanqueroivale.com/produits/servicesdedepot/virtual-visa-debit.html>

Parfois, un numéro de confirmation y figurant est aussi demandé⁴⁷. Visa offre de plus un service d'ajout de mot de passe à la carte nommé « Vérifié par Visa⁴⁸ ». Ce service, optionnel autant pour le consommateur que pour le commerçant, demandera au consommateur un mot de passe pour autoriser certains achats effectués en ligne avec sa carte.

On trouve donc deux sortes de ces cartes. D'abord, les cartes CIBC et TD, sur lesquelles on trouve les logos Interac et Visa; elles permettent d'effectuer autant des transactions en personne qu'à distance. Ensuite, la carte RBC, sur laquelle on ne trouve que le logo Visa; elle ne permet que de faire des transactions à distance. Notre définition de « carte de débit virtuelle » nivelle toutefois les distinctions entre ces deux variantes. Une carte de débit virtuelle, au sens du présent rapport, est une carte de paiement qui permet, au Canada, d'effectuer des achats à distance par débit bancaire par l'intermédiaire d'un autre réseau qu'Interac, selon un processus semblable à celui d'une carte de crédit. Ces cartes peuvent ou non offrir aussi la possibilité de faire un paiement au point de vente ou d'effectuer des opérations au guichet automatique, par le réseau Interac. De même, le présent rapport s'attarde principalement à ce que nous nommerons les « opérations virtuelles », c'est-à-dire les transactions effectuées à distance (majoritairement en ligne) à l'aide de ces cartes⁴⁹.

⁴⁷ Ce second numéro s'appelle, dans le jargon des cartes de paiements, le « CVV2 ». Il s'agit d'un court numéro figurant souvent au verso de la carte, qui aide les acteurs traitant le paiement à s'assurer que le consommateur est réellement en possession de la carte. Le « CVV1 » désigne quant à lui le numéro de la carte qui figure au recto.

⁴⁸ <http://www.visa.ca/fr/personal/securewithvisa/vbv/index.jsp>

⁴⁹ Nous qualifierons aussi ces opérations de « débit virtuel ».

3. Un cadre de protection du consommateur minimaliste

Au Canada, la protection juridique offerte au consommateur qui effectue une opération par carte de débit est minimale; dans le cas d'une opération virtuelle effectuée sans NIP, elle est carrément chimérique. Autant au niveau fédéral que dans les provinces canadiennes, on ne retrouve pas de cadre législatif pour les cartes de débit, ou traitant plus globalement des systèmes de paiements électroniques. Jusqu'à maintenant, en dehors des règles des réseaux de paiement ou de l'ACP, c'est principalement l'approche volontaire, avec ses avantages et surtout ses inconvénients, qui a été privilégiée par les autorités compétentes. En l'absence de règles contraignantes, ce sont le plus souvent les dispositions du contrat de titulaire d'une carte qui prévaudront sur ce corpus kafkaïen.

3.1. Législation fédérale et provinciale

En vertu de sa compétence constitutionnelle sur la monnaie et les banques, le pouvoir d'encadrer les modes de paiement appartient d'abord au législateur fédéral⁵⁰. Cependant, jusqu'ici, le seul instrument de paiement disposant d'un cadre législatif fédéral complet est le chèque⁵¹.

Bien que la Loi sur les banques autorise celles-ci à émettre des cartes de débit et à en faire la publicité⁵², elle ne détaille pas davantage leurs obligations envers les consommateurs quant à cette carte. Autant la Loi canadienne sur les paiements⁵³ que la Loi sur les réseaux de cartes de paiement⁵⁴ donnent au gouvernement fédéral le pouvoir de réglementer les pratiques des exploitants des réseaux nationaux de cartes de paiement (tels Visa et MasterCard); cependant, aucune réglementation les visant directement n'a été adoptée en vertu de ces lois⁵⁵. La Loi sur la compensation et le règlement des paiements, quant à elle, a principalement été adoptée dans le but d'assujettir un des systèmes de compensation de l'ACP, le Système de transfert de

⁵⁰ *Loi constitutionnelle de 1867*, 30 & 31, Vict., c. 3 (R.-U.), art. 91(14) et 91(15). S'il demeure difficile en pratique de distinguer une banque et d'une quasi-banque telle qu'une coopérative de crédit, notons que pour les fins de la présente recherche, ce problème constitutionnel ne se pose pas, puisqu'au moment d'écrire ces lignes, seules des banques offrent la carte de débit virtuelle, voir : Nicole L'HEUREUX et al., *Droit bancaire*, 3^e édition, Yvon Blais, 1999, p. 7

⁵¹ *Loi sur les lettres de change*, L.R.C. 1985, ch. B-4. Voir aussi : Marc LACOURSIÈRE, « Propositions de réforme pour une protection des titulaires de cartes de débit victimes de transferts de fonds non autorisés », (2009) 54 *Revue de droit de McGill* 91, p. 93

⁵² *Loi sur les banques*, L.C. 1991, ch. 46, art. 409 (1) d) et 410 (1) d); Marc LACOURSIÈRE, « L'intervention étatique dans le secteur des services bancaires canadiens », (2013) *Rev. Fac. Direito UFMG, Número Especial : Jornadas Jurídicas Brasil-Canadá* 189, p. 198

⁵³ *Loi canadienne sur les paiements*, L.R.C. 1985, ch. C-21. Les articles 37 et 38 de cette loi permettent au ministère des Finances du Canada de désigner, dans l'intérêt public, un système de paiement et d'émettre des règles l'encadrant.

⁵⁴ *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*, L.C. 2010, ch. 12

⁵⁵ Notons toutefois que plusieurs règlements ont été adoptés en vertu de la Loi canadienne sur les paiements. Cependant, ces règlements encadrent le fonctionnement de l'Association canadienne des paiements, et non pas les réseaux de cartes de paiement tels Visa et MasterCard, et ne constituent pas un cadre de protection du consommateur.

paiements de grande valeur (STPGV), à la surveillance et à la réglementation de la Banque du Canada, compte tenu du risque systémique qu'il peut présenter⁵⁶.

Les provinces canadiennes n'offrent pas, elles non plus, de cadre juridique couvrant la carte de débit. Dans les provinces de *common law*, les lois sur la protection du consommateur encadrent la carte de crédit, mais ne traitent pas de la carte de débit. Même son de cloche au Québec, où le législateur avait pourtant envisagé, en 2011, de modifier la Loi sur la protection du consommateur pour accorder au consommateur, en cas d'utilisation non autorisée de sa carte de débit, une protection équivalente à celle qu'il aurait eue avec sa carte de crédit, soit une responsabilité maximale de 50 \$⁵⁷. Par défaut, c'est donc le droit commun provincial qui s'appliquera pour résoudre les litiges, lequel n'apportera guère de solutions au consommateur.

3.2. Association canadienne des paiements

L'ACP, on l'a vu, émet des règles applicables aux opérations donnant lieu à un transfert de fonds entre deux institutions financières *via* son Système automatisé de compensation et de règlement (ci-après « SACR »)⁵⁸. Ces règles fourmillent de détails techniques et ne visent pas, en premier lieu, à protéger le consommateur mais plutôt à assurer l'efficacité du système de compensation interbancaire canadien. Cependant, certains fragments peuvent accessoirement contribuer à mieux protéger le consommateur.

La Règle E1, régissant les opérations effectuées par le consommateur au terminal d'un commerçant et autorisées avec son NIP, est la plus fréquemment citée à cet égard. Cette règle prévoit diverses obligations de sécurité et de confidentialité destinées aux membres de l'ACP⁵⁹. Par exemple, le terminal utilisé par le consommateur ne doit pas afficher son « code secret » (NIP), lequel doit être crypté lors de son introduction dans le dispositif⁶⁰. Le montant de l'opération projetée doit y être affiché; le consommateur doit également avoir la possibilité d'effectuer des corrections pendant l'introduction de ses instructions ainsi que d'annuler l'opération jusqu'à ce qu'il y donne son autorisation⁶¹. La Règle E1 fait reposer sur l'institution financière la responsabilité de vérifier l'identité du consommateur et d'approuver la

⁵⁶ Voir aussi : Jacques ST 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*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par Option consommateurs, 2005, p. 8

⁵⁷ Projet de loi n°24 : *Loi visant principalement à lutter contre le surendettement des consommateurs et à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation*, 39^{ème} législature, 2^e session, 2011, art. 10. L'article 65.5 de la Loi sur la protection du consommateur projeté énonçait en outre que ces dispositions pourraient être élargies, par règlement, à d'autres instruments de paiement.

⁵⁸ Ce système assure le règlement et la compensation des effets de paiement échangés entre des institutions financières canadiennes, tels que les chèques, ou les paiements électroniques effectués par un consommateur. En conséquence, un très large volume de paiements y transige en une seule journée.

⁵⁹ On prévoit notamment l'obligation générale de protéger la confidentialité des renseignements personnels du titulaire de la carte et de ne recueillir que les renseignements nécessaires aux fins de l'opération, voir : Association canadienne des paiements, *Règle E1 - Échange des effets de paiement point de service électronique partagé aux fins de la compensation et du règlement*, 2013 (ci-après « Règle E1 »), art. 5 a), 6 c). C'est là d'ailleurs une exigence qui pourrait aussi relever du cadre général de la *Loi sur la protection des renseignements et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5

⁶⁰ *Règle E1*, art. 17 b) et c)

⁶¹ *Id.*, art. 17 f)

transaction : une fois cette approbation donnée, elle est réputée avoir accepté le paiement⁶². En conséquence, elle devra l'honorer, même en cas d'erreur de sa part ou d'insolvabilité⁶³, et l'effet de paiement ne peut être retourné et réacheminé *via* les systèmes de l'ACP⁶⁴.

La Règle E2 prévoit des stipulations similaires à celles de la Règle E1, mais applicables aux opérations effectuées en ligne⁶⁵. Comme lorsque le consommateur entre ses renseignements dans le terminal d'un commerçant, le montant qui sera débité du compte doit être indiqué clairement. Le consommateur doit pouvoir apporter des corrections pendant le processus de paiement et disposer à tout moment de la possibilité d'annuler l'opération jusqu'à son autorisation⁶⁶. Après avoir donné son approbation, l'émetteur est réputé avoir accepté la transaction et doit honorer le paiement⁶⁷. En cas de paiement en ligne frauduleux, les émetteurs doivent disposer de procédures claires pour traiter les réclamations des consommateurs⁶⁸. L'émetteur doit faire enquête sur toute réclamation que lui présente un consommateur, et lui donner une réponse au plus tard dans les 10 jours ouvrables⁶⁹.

D'autres règles de l'ACP, applicables à d'autres types de transaction, prévoient des dispositions du même acabit. Par exemple, la Règle E4⁷⁰ vise les opérations effectuées sans contact⁷¹ (et sans NIP) chez le commerçant. La Règle H1⁷², quant à elle, confère des mesures de protection aux consommateurs se prévalant du débit préautorisé.

Ceci étant dit, toutes ces règles de l'ACP ne s'appliquent pas à nombre de situations. D'abord, comme nous l'avons mentionné précédemment, une transaction n'impliquant pas plusieurs institutions financières, par exemple dans les cas où le commerçant et le consommateur sont titulaires d'un compte auprès d'une même banque, n'y sera pas assujettie.

Mais surtout, les règles de l'ACP ne s'appliquent pas aux transactions aiguillées par Visa ou MasterCard, et sont donc inapplicables aux opérations à distance effectuées avec une carte de débit virtuelle. En effet, ces deux réseaux commerciaux possèdent leurs propres systèmes internes de règlement et de compensation, et agissent indépendamment du SACR. Chez Visa, par exemple, le règlement s'effectue par VisaNet, un réseau de traitement des transactions lui

⁶² *Id.*, art. 8 e), 18 et 23 a)

⁶³ Ou en cas de défectuosité des systèmes de l'institution financière, voir : *Id.*, art. 8 e)

⁶⁴ *Id.*, art. 24

⁶⁵ Association canadienne des paiements, *Règle E2 – Échange d'effets de paiement en ligne électronique aux fins de la compensation et du règlement*, 2013 (ci-après « Règle E2 »). Ainsi, les membres ont toujours l'obligation générale d'assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels et financiers du consommateur. Voir : *Règle E2*, art. 5 a), 8 b) (ii)

⁶⁶ *Règle E2*, art. 12

⁶⁷ *Id.*, art. 19 a)

⁶⁸ *Id.*, art. 29. Ces procédures doivent aussi permettre de faire appel, pour le consommateur, à un niveau hiérarchique supérieur.

⁶⁹ *Id.*, art. 30. Ce délai peut être suspendu en raison de l'attente de documents pour fins d'enquête.

⁷⁰ Association canadienne des paiements, *Règle E4 – Échange d'effets de paiement de débit point de service sans NIP aux fins de la compensation et du règlement*, 2013

⁷¹ On entend par « paiement sans contact » un dispositif, tel qu'une carte de paiement ou un téléphone mobile, qui utilise la communication en champ proche pour payer à un point de vente.

⁷² Association canadienne des paiements, *Règle H1 – Débits préautorisés (DPA)*, 2010. À noter que cette règle a un lien plutôt ténu avec les cartes de paiements, puisque c'est avec l'aide du numéro de compte que ces débits seront autorisés. En conséquence, le rôle des réseaux et des cartes de paiement est limité dans ce genre d'opération.

appartenant exclusivement⁷³. À l'opposé, Interac ne transfère que des ordres de paiement aux institutions financières, pour lesquels le règlement et la compensation s'effectuent *via* le SACR⁷⁴. Ainsi, la Règle E2, qui pourrait autrement trouver application aux opérations en ligne effectuées avec la carte de débit virtuelle, se trouve évacuée; c'est donc principalement le service « Interac en ligne » qui y sera assujetti.

Et même lorsqu'une opération est assujettie aux règles de l'ACP, la mesure dans laquelle le consommateur peut s'en prévaloir demeure pour le moins incertaine. En effet, en 2009, après un débat juridique de plusieurs décennies sur la question⁷⁵, la Cour suprême a finalement tranché que les règles de l'ACP ne s'appliquent qu'à ses membres et ne confèrent pas de droits aux tiers – dans la mesure où elles ne sont pas incorporées (explicitement ou implicitement) au contrat de service du client de la banque⁷⁶.

3.3. Réseaux de cartes de paiement

Tous les grands réseaux de cartes de paiement canadiens font des représentations quant à la sécurité ou la protection dont les consommateurs bénéficient. Ils ont ainsi adopté diverses initiatives ou politiques visant à limiter la responsabilité des consommateurs en cas de fraude ou tout simplement à accroître leur sécurité. « Politique Zero responsabilité Interac », « e-promise » de Visa, « MasterCard SecureCode »... les hyperboles ne manquent pas pour gagner la confiance des consommateurs. Ultimement, la mise en œuvre de ces politiques est prévue dans les règles de chaque réseau, que doivent respecter leurs membres⁷⁷.

Notre regard s'est tourné essentiellement vers les règles et les représentations du réseau Visa, lequel, on le sait, est le seul à offrir actuellement la carte de débit virtuelle⁷⁸. Visa mentionne d'abord offrir plusieurs niveaux de sécurité au consommateur qui effectue un paiement à distance avec son réseau. Par exemple, le CVV2, un numéro de trois chiffres complémentaire au numéro principal de la carte, permet d'aider les acteurs du système à s'assurer que le titulaire de la carte est bien en possession de celle-ci. On trouve aussi un système de vérification d'adresse, permettant de comparer les informations données par le consommateur avec celles reliées à la carte. L'initiative « Vérifié par Visa » mérite aussi d'être soulignée : il s'agit d'un système permettant d'ajouter un mot de passe pour autoriser une transaction en ligne effectuée avec la carte Visa. L'adhésion à ce système demeure toutefois volontaire autant pour le consommateur que pour le commerçant⁷⁹. Ces divers programmes ou politiques s'appliquent généralement à toutes les cartes portant le sigle Visa, autant crédit que débit.

⁷³ Visa Canada, *À propos de Visa Canada*, présentation donnée aux associations de consommateurs le 3 octobre 2013

⁷⁴ Jacques ST 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*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par Option consommateurs, 2005, p. 9

⁷⁵ Voir : Marc LACOURSIÈRE, « L'intervention étatique dans le secteur des services bancaires canadiens », (2013) *Rev. Fac. Direito UFMG, Número Especial : Jornadas Jurídicas Brasil-Canadá* 189, p. 205

⁷⁶ *B.M.P. Global Distribution Inc. c. Banque de Nouvelle-Écosse*, 2009 CSC 15, par. 54-60

⁷⁷ Si Visa et MasterCard rendent publiques ces règles, la plupart de celles régissant le réseau Interac ne sont pas offertes au grand public.

⁷⁸ Visa nous a d'ailleurs accordé une entrevue dans laquelle plusieurs de ses politiques nous ont été détaillées.

⁷⁹ Les conventions de TD et RBC analysées mentionnent d'ailleurs que le consommateur devra peut-être s'inscrire à ce service pour effectuer un achat en ligne chez certains commerçants

Le programme « Responsabilité zéro », annoncé par Visa comme procurant un niveau de sécurité supplémentaire aux utilisateurs de la carte de débit virtuelle, énonce un principe de base fort louable : « Aucune responsabilité des consommateurs dans le cas d'opérations frauduleuses⁸⁰ ». Selon les affirmations de Visa, le consommateur victime d'une utilisation frauduleuse de sa carte de débit virtuelle, en ligne, n'aura « pas un sou » à payer. En entrevue, les représentants de Visa ajoutent que l'émetteur devra, dans un délai de deux jours, rembourser le consommateur contestant une opération effectuée avec sa carte, même si l'enquête n'est pas terminée⁸¹.

Cependant, les informations que nous avons pu obtenir à l'égard de ce programme sur les documents promotionnels de Visa sont tempérées par des réserves qui en diminuent significativement la portée. Par exemple, un prospectus de Visa mentionne, en petits caractères, la condition suivante :

« Le titulaire de carte Visa doit établir, à la satisfaction de l'institution financière, que la transaction ne relève pas de sa responsabilité, conformément au contrat qui lie l'institution financière et le titulaire de carte. La Responsabilité zéro ne s'applique pas aux transactions effectuées au moyen d'un NIP (par ex., les transactions à un GAB) ni aux cartes commerciales.⁸² »

Ainsi, pour bénéficier de ce programme, le consommateur doit démontrer à sa banque qu'il n'est pas responsable de la transaction, conformément aux modalités du contrat. Autrement dit, s'il faut en croire ces représentations – qui mériteraient d'ailleurs d'être clarifiées –, on laissera une large place aux stipulations du contrat bancaire dans l'éventualité où le consommateur devrait être victime d'une fraude.

Parmi les autres mesures de protection dont Visa fait la promotion, on trouve sa politique nommée « e-promesse ». Selon les indications du réseau, cette politique permettra au consommateur effectuant un achat à distance avec sa carte Visa de demander un remboursement à l'émetteur lorsqu'un commerçant auprès duquel il a demandé l'annulation d'un achat se montrera intraitable. C'est, en somme, un engagement de rétrofacturation, laquelle est déjà prévue dans plusieurs lois provinciales pour les achats à distance réglés par carte de crédit – mais pas pour les cartes de débit (voir aussi : section 4.4). Selon les représentations de Visa, les cas d'application de la politique « e-promesse » sont toutefois limités aux annulations faites conformément à la politique d'échange et de remboursement du commerçant, ou encore lorsque le consommateur a reçu le mauvais article par la poste ou n'a

⁸⁰ Voir : <http://www.visa.ca/fr/personal/securewithvisa/liability.jsp>

⁸¹ On suppose que l'émetteur reprendra ces fonds dans l'éventualité où il considérera qu'il s'agit d'une transaction autorisée.

⁸² Visa, *La fraude sans présence de la carte*, document non daté. Sur Internet, on retrouve une réserve semblable : « Les titulaires de carte Visa doivent démontrer qu'ils ne sont pas responsables de la transaction, conformément à toutes les ententes applicables de l'institution financière émettrice. Ne s'applique pas aux transactions effectuées à un GAB ou aux transactions avec NIP non traitées par Visa. Des montants de crédit provisoire individuels peuvent être retenus, retardés, limités ou annulés par un émetteur en fonction de facteurs comme la négligence grave ou la fraude, le retard à signaler une utilisation non autorisée de la carte, l'enquête et la vérification d'une réclamation et l'état et l'historique du compte. » Voir : <http://www.visa.ca/fr/personal/securewithvisa/liability.jsp>

tout simplement par reçu l'article commandé⁸³. Si ces réserves sont ici moins importantes que pour le programme « Responsabilité zéro », notons tout de même que les représentations de Visa sur « e-promise » mentionnent que « tout remboursement peut être assujéti à des conditions⁸⁴ », lesquelles demeurent obscures pour le consommateur.

En effet, une bête difficulté qui se révélera au consommateur souhaitant se prévaloir du programme « Responsabilité Zéro » ou de la politique « e-promise » tient tout simplement dans le manque de détails sur les modalités applicables pour bénéficier de la couverture annoncée. Au-delà des quelques représentations succinctes étudiées, nous n'avons pas trouvé de telles modalités précises pouvant être invoquées par le consommateur. Dans le meilleur des cas, on le redirige simplement vers son contrat bancaire⁸⁵.

Ces programmes, en conséquence, ne sont le fruit que des protocoles du réseau Visa qui régissent les rapports avec ses membres, lesquels sont stipulés dans un béhémot de plus d'un millier de pages intitulé *Visa International Operating Regulations*⁸⁶. On trouve effectivement, au milieu de ce document qui fourmille de normes techniques, des stipulations à l'effet que le titulaire de carte n'aura aucun montant à déboursier quant aux transactions pour lesquelles il pourra démontrer, à la satisfaction de l'émetteur, qu'il n'est pas responsable – le tout sous réserve, encore là, des modalités des conventions bancaires⁸⁷. En ceci, les représentations de Visa vues ci-haut sont conformes au contenu des règles d'adhésion au réseau, lesquelles restent toutefois fort laconiques et confèrent une large discrétion à l'émetteur pour trancher une situation litigieuse avec un consommateur⁸⁸.

Nous avons noté une même adéquation entre les règles et les représentations de Visa à l'égard de la politique « e-promise »⁸⁹. En effet, par le biais de dispositions très techniques⁹⁰, manifestement non destinées à être lues par les consommateurs, on y stipule notamment que l'émetteur doit effectuer une rétrofacturation lorsque le titulaire d'une carte ne reçoit pas la marchandise commandée ou lorsque le produit reçu n'est pas conforme à la description qui en a été faite, à condition qu'il ait d'abord tenté de résoudre le litige directement avec le commerçant⁹¹. Cette obligation souffre toutefois quelques exceptions, comme les cas où la qualité du produit ou du service rendu est contestée⁹².

⁸³ Voir : <http://www.visa.ca/fr/personal/securewithvisa/epromise.jsp>

⁸⁴ *Id.*

⁸⁵ Par exemple et tel que mentionné précédemment, on réfère aux modalités du contrat dans le cas de la politique « Responsabilité Zéro » : <http://www.visa.ca/fr/personal/securewithvisa/liability.jsp>

⁸⁶ Visa, *Visa International Operating Regulations*, 15 octobre 2013. Aux pages 49 et 59-60, on précise que ces règles s'appliquent autant dans le contexte international que pour les juridictions nationales (dont le Canada).

⁸⁷ *Id.*, p. 170, clauses « *Limitation of Cardholder Liability – Canada Region* » et « *Limitation of Cardholder Liability for Unauthorized Transactions – Canada Region* »

⁸⁸ Les règles que nous avons retrouvées tiennent en deux très courts paragraphes, très semblables aux représentations de Visa. Fait intéressant, une stipulation prévoit que toute publicité ou représentation concernant la « Responsabilité Zéro » doit indiquer que le titulaire de la carte est responsable de protéger son NIP, et ce, dans le corps du texte et non en note de bas de page. Voir : *Id.*, p. 171, clause « *Advertising for the Zero Liability Program – Canada Region* »

⁸⁹ Ou « *e-promise* » dans la langue de Shakespeare

⁹⁰ Le tout est articulé par « codes » de motifs, de manière technique, et s'étend sur plusieurs pages difficiles à comprendre. Une lecture fort atypique pour connaître les droits des consommateurs!

⁹¹ Visa, *Visa International Operating Regulations*, 15 octobre 2013, p. 710-728

⁹² À noter que des montants minimaux d'achat doivent être effectués pour que le consommateur ait droit à la rétrofacturation; ces montants vont de 10 \$ à 25 \$ selon le type de transaction. Voir *Id.*, p. 717 et 728

Si les efforts de protection du consommateur de Visa doivent être salués, la possibilité pour le grand public d'invoquer devant les tribunaux les politiques et les programmes qu'elle publicise paraît toutefois ténue. En effet, la situation est ici similaire à celle qui prévaut quant aux règles de l'ACP (voir section 3.2), à savoir que les consommateurs sont des tiers dans ce dispositif contractuel encadrant les relations entre les membres du réseau. Les règles de Visa le stipulent d'ailleurs explicitement :

« The Operating Regulations do not constitute a third-party beneficiary contract as to any entity or person, nor do they constitute a contract, promise or representation, or confer any rights, privileges, or claims of any kind as to any third parties.⁹³ »

Tout laisse croire que ces règles devront donc être incorporées au contrat bancaire pour pouvoir être directement opposables par le consommateur à son émetteur. Or, comme nous le verrons plus loin, les conventions des cartes de débit virtuelles s'avèrent plutôt prudentes sur ces questions; par exemple, la possibilité de rétrofacturation n'y est évoquée que du bout des lèvres (voir section 4.4). De l'aveu même de l'ACFC, qui aborde ces initiatives dans le contexte des cartes de crédit, « ce genre de politique n'est pas énoncée dans la convention de carte de crédit, car il s'agit d'un engagement public et non pas d'une exigence de la loi.⁹⁴ »

Il n'en demeure pas moins qu'on peut s'interroger sur la valeur juridique des représentations faites par Visa et des engagements publics des émetteurs quant à ces politiques – « Reponsabilité zéro » et « e-promesse » de Visa figurent parmi les engagements publics des trois banques émettrices des cartes de débit virtuelles⁹⁵. Or, si les règles du réseau Visa s'avéraient impossibles à invoquer par un consommateur sur une base contractuelle, celui-ci pourrait, peut-être, se rabattre sur les représentations qui lui auront été faites pour faire valoir ses droits.

3.4. Codes volontaires

En l'absence de normes contraignantes encadrant la carte de débit, les autorités canadiennes ont soutenu l'adoption de codes volontaires. Une telle approche, qui ne suscitait guère l'enthousiasme des associations de consommateurs, a été retenue notamment en raison des difficultés constitutionnelles que l'approche législative apportait⁹⁶. Divers engagements volontaires ont donc été adoptés au cours des dernières années, lesquels sont sous la surveillance de l'ACFC⁹⁷.

⁹³ *Id.*, p. 49 et 58

⁹⁴ ACFC, *Fraude par carte de crédit : vos droits et vos responsabilités*, [en ligne] <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/consommateurs/sujets/vosDroits/Pages/CreditCa-Fraudepa.aspx>

⁹⁵ Nous avons retrouvé ces engagements publics sur Internet. RBC : <http://www.rbc.com/francais/voluntary-codes-public-commitments.html>; TD : <http://www.td.com/francais/services-ala-clientele/code.jsp>; CIBC : <https://ptewww.cibc.com/ca/cibc-and-you/to-our-customers/service-commitment/voluntary-codes-fr.html>

⁹⁶ Jacques ST 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*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par Option consommateurs, 2005, p. 24-25

⁹⁷ *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, L.C. 2001, ch. 9, art. 3 (2) c)

Le Code de pratique canadien des services de cartes de débit (ci-après « Code de pratique »), un code volontaire et non contraignable, est incontournable en matière de cartes de débit. Entériné par sept organisations⁹⁸, dont l'Association des banquiers canadiens⁹⁹, ce code a été élaboré en 1992, puis mis à jour à plusieurs reprises, la dernière révision datant de 2004¹⁰⁰. Ce code prévoit quelques normes – souvent peu exigeantes pour les émetteurs – encadrant l'émission, l'utilisation et le règlement de différends relatifs à la carte de débit.

Le Code de pratique demande d'abord à l'émetteur de la carte¹⁰¹ de remplir certaines obligations lors de son émission. Il doit renseigner le consommateur, entre autres, sur la façon d'éviter une utilisation non autorisée de sa carte¹⁰² et l'étendue des pertes qui pourraient résulter d'une telle utilisation¹⁰³. Il doit aussi lui remettre une copie de la convention régissant l'usage de la carte au moment où celle-ci est émise, ou sur demande¹⁰⁴. Ce document doit comprendre certaines rubriques informatives¹⁰⁵ et être rédigé en langage usuel¹⁰⁶. En cas de modification de ces modalités, le consommateur devra en être informé¹⁰⁷. De même, les relevés et les états de compte doivent contenir des informations obligatoires sur les opérations effectuées au moyen de la carte de débit¹⁰⁸. Le code prévoit aussi un processus en cas de différend relatif à une opération faite avec la carte de débit¹⁰⁹.

La clef de voûte du Code de pratique tient dans sa section 5, portant sur le partage de responsabilité lorsque le consommateur est victime d'une utilisation non autorisée de sa carte. L'importance de cette section est révélée notamment par l'ajout, en 2002, de l'annexe A à ce code, qui vise à en fournir un cadre d'interprétation plus détaillé.

D'abord, le Code de pratique prévoit que le consommateur est responsable des utilisations de sa carte qu'il autorise¹¹⁰ et des erreurs qu'il commet¹¹¹. De même, lorsqu'il contribue à une

⁹⁸ Ces organisations figurent à la section 8 du Code : Association canadienne des paiements, Association des banquiers canadiens, Centrale des caisses de crédit du Canada, Fédération des caisses Desjardins du Québec, Conseil canadien du commerce de détail, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, Association des consommateurs du Canada.

⁹⁹ À noter que les banques elles-mêmes n'ont pas entériné ce code : il semble qu'elles aient plutôt confié ce rôle à l'Association des banquiers canadiens. À noter, toutefois, que les conventions de débit étudiées affirment adhérer au code, voir section 4.1.

¹⁰⁰ Groupe de travail sur le transfert électronique de fonds, *Code de pratique canadien des services de cartes de débit, révision 2004*, ministère des Finances du Canada, 1992 (ci-après « Code de pratique »)

¹⁰¹ Le code distingue l'émetteur du NIP (numéro d'identification personnel) de l'émetteur de la carte mais, dans les faits, c'est la même organisation qui émet la carte et le NIP. Selon St Amant, cette distinction vient du fait qu'à l'époque de la rédaction du Code, on envisageait que ces deux pratiques pourraient être effectuées par des entités différentes, voir : Jacques ST 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*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par Option consommateurs, 2005, p. 20

¹⁰² *Code de pratique*, alinéa 2 (2) b). Par exemple, en évitant de choisir certaines combinaisons de NIP.

¹⁰³ *Id.*, alinéas 2 (2) et (3)

¹⁰⁴ *Id.*, alinéas 2 (3) c) et 3 (2)

¹⁰⁵ *Id.*, alinéa 3 (3). Ces rubriques sont « Définitions, Règlement de différends, Responsabilités, Perte ou vol de la carte, Confidentialité du NIP, Frais de service, et Résiliation de l'entente » ou autre équivalent.

¹⁰⁶ *Id.*, alinéa 3 (1)

¹⁰⁷ *Id.*, alinéa 3 (4)

¹⁰⁸ *Id.*, alinéa 4 (1)

¹⁰⁹ *Id.*, sections 6 et 7

¹¹⁰ *Id.*, alinéa 5 (1). Selon l'annexe A, une opération autorisée consiste en toute opération pour laquelle le consommateur n'a pas été victime de supercherie, de violence, d'intimidation ou de vol.

utilisation non autorisée de sa carte¹¹², il doit assumer les pertes encourues jusqu'à concurrence des montants pouvant être débités de son compte¹¹³. Une telle contribution peut consister en une divulgation « volontaire » de son NIP, par exemple en l'inscrivant près de sa carte sous une forme mal camouflée¹¹⁴, ou encore en une omission d'aviser l'émetteur dans un délai raisonnable de la perte, du vol, du mauvais usage ou de la possibilité que quelqu'un connaisse son NIP¹¹⁵. Il en résulte que, pour exclure sa responsabilité en cas d'utilisation non autorisée de sa carte, le consommateur doit aviser avec diligence l'émetteur de la perte ou du vol de sa carte. Il doit, de même, éviter d'exposer négligemment son NIP¹¹⁶.

Le Code de pratique énonce par ailleurs qu'en cas d'utilisation non autorisée attribuable à une situation indépendante de la volonté du consommateur, ce dernier n'est pas responsable des pertes encourues¹¹⁷. L'articulation de ce principe fort louable est toutefois périlleuse, car le code énumère trois exemples qui semblent resserrer les cas où de telles situations peuvent se présenter : les défauts techniques du système de paiement, les cas d'utilisation non autorisée alors que la banque savait (ou aurait dû savoir) que la sécurité de la carte était compromise, ou les cas d'utilisation non autorisée résultant d'une contribution « involontaire » du consommateur (à l'opposé d'une « contribution volontaire », que nous avons vue précédemment). Or, on ne mentionne pas explicitement les cas où le consommateur est victime d'un vol de sa carte et où un retrait non autorisé est porté à son compte avant qu'il n'ait constaté le vol. Cependant, la lecture combinée de l'article 5 et de l'annexe A, laquelle mentionne que le consommateur n'est pas responsable des pertes en cas de fraude ou de vol s'il signale l'incident « promptement » à l'émetteur, laisse croire que sa responsabilité ne serait pas engagée – dans la mesure où le Code devait être respecté intégralement pour trancher la situation¹¹⁸.

En effet, il y a peu de chances de voir le Code de pratique, dans sa forme actuelle, trouver application pour une opération sans NIP effectuée par carte de débit virtuelle. D'abord, bien sûr, parce qu'il s'agit d'un cadre volontaire qui doit minimalement être incorporé d'une façon ou

¹¹¹ *Id.*, alinéa 5 (2). Par exemple et selon l'annexe A, les erreurs de composition au guichet automatique peuvent être retenues contre le consommateur, sous réserve que les instructions ou les messages de l'appareil soient dans un langage clair.

¹¹² La contribution mentionnée ici ne peut être que volontaire puisque, selon l'alinéa 5(3) c), le consommateur est exonéré de sa responsabilité dans les cas de contribution « involontaire ».

¹¹³ *Id.*, alinéa 5 (4). Ceci pourra donc inclure des sommes dépassant le montant dans son compte, par exemple s'il détient une marge de crédit. Voir aussi : section 4.3

¹¹⁴ L'annexe A mentionne aussi, par exemple, que le fait d'utiliser un NIP constitué d'une combinaison du nom, du numéro de téléphone, de la date de naissance, de l'adresse ou du numéro d'assurance sociale peut constituer une divulgation volontaire. Toutefois, le fait d'utiliser un même NIP pour plusieurs cartes ne constitue pas une telle divulgation.

¹¹⁵ *Id.*, alinéa 5 (5). Selon l'annexe A, ce délai raisonnable est « dès que le titulaire se rend compte de la perte de la carte ou de la divulgation du NIP ».

¹¹⁶ Jacques ST 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*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par Option consommateurs, 2005, p. 28-29

¹¹⁷ *Code de pratique*, alinéa 5 (3)

¹¹⁸ S'il s'agit là d'une situation manifestement indépendante de la volonté du consommateur, Option consommateurs constatait pourtant, en 2005, que certaines conventions de carte de débit étaient rédigées de telle manière que la responsabilité incombait alors au consommateur, voir : Jacques ST 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*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par Option consommateurs, 2005, p. 27

d'une autre au contrat bancaire pour le rendre contraignable¹¹⁹. Mais surtout, parce que, fût-il obligatoire, le code n'a pas été révisé depuis 2004 et ne s'applique, encore aujourd'hui, qu'aux opérations de débit faites avec un NIP¹²⁰. Autrement dit, non seulement les opérations de débit virtuel lui échappent, mais aussi toute opération sans NIP tels que les paiements sans contact. Notons toutefois, comme nous le verrons plus loin, que les conventions des cartes CIBC et TD, où cohabitent les réseaux Interac et Visa sur la même carte, mentionnent adhérer au Code de pratique. Ces conventions, qui prévoient essentiellement des règles identiques peu importe le réseau *via* lequel une opération est effectuée, contiennent ainsi des stipulations présentant un air de famille indubitable avec celles du Code de pratique, bien que prévoyant occasionnellement des réserves plus généreuses pour la banque (voir section 4).

Soulignons de plus que le Code de pratique n'est pas le seul instrument normatif dépouillé de force contraignante pouvant s'immiscer en matière d'opérations de débit virtuelles. Ainsi en est-il du Code canadien de pratiques pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique¹²¹, qui prévoit quelques principes pouvant inspirer les commerçants en ligne à l'égard des instruments de paiement. Par exemple, on y propose que le commerçant en ligne indique au consommateur, avant une transaction électronique, les mécanismes de paiement qui lui sont offerts et les frais supplémentaires ou les rabais applicables à chacun¹²². Cependant, rappelons qu'il ne s'agit là qu'un énoncé de bonnes pratiques non opposable aux commerçants.

En fait, le seul code dit « volontaire » pour lequel on remarque un respect intégral est le Code de conduite, vu précédemment (section 2). Bien qu'il vise surtout à encadrer les relations entre les acteurs de l'industrie des cartes de paiement, quelques-unes de ses normes peuvent incidemment présenter un intérêt quant à la protection des consommateurs. C'est le cas,

¹¹⁹ Jacques St Amant y va toutefois de certaines hypothèses juridiques intéressantes pour espérer donner un caractère obligatoire au Code, notamment en plaidant que ses dispositions pourraient constituer des usages dans le domaine bancaire, qui feraient partie du contenu implicite du contrat, voir : Jacques ST 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*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par Option consommateurs, 2005, p. 26. Voir aussi : Marc LACOURSIÈRE, « Propositions de réforme pour une protection des titulaires de cartes de débit victimes de transferts de fonds non autorisés », (2009) 54 *Revue de droit de McGill* 91, p. 93

¹²⁰ *Code de pratique*, alinéa 1 (4). En 2005, l'Association des banquiers canadiens a néanmoins rendu public un engagement voulant que « les principes et les dispositions du Code de pratique canadien des services de cartes de débit s'appliquent aux instruments de paiement en ligne liés aux comptes de dépôt des clients ». Cependant, comme ce court mémo a été publié bien avant l'arrivée de Visa et MasterCard dans le marché des cartes de débit canadien et que l'on réfère de surcroît aux règles de l'ACP inapplicables à ces réseaux commerciaux, force est de constater qu'on y traite essentiellement du service Interac en ligne. Considérant le caractère non contraignant de cet énoncé, nous n'en avons pas davantage tenu compte dans notre analyse. Voir : Association des banquiers canadiens, *Paiements en ligne*, 2005

¹²¹ Groupe de travail sur la consommation et le commerce électronique, *Code canadien de pratiques pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique*, 2003 (ci-après « Code du commerce électronique »). Ce code est lui-même basé sur un autre document volontaire : Groupe de travail sur la consommation et le commerce électronique, *Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : le cadre canadien*, 1999, voir : <http://www.ic.gc.ca/app/oca/crd/dcmnt.do?id=1006&lang=fra>

¹²² *Code du commerce électronique*, art. 1.5 c). On retrouve aussi d'autres normes présentant un certain intérêt quant aux instruments de paiement. Par exemple, une fois la transaction conclue, le commerçant doit, dès que possible, fournir un relevé de l'opération au consommateur (art. 1.6). Le commerçant doit de plus appliquer des mécanismes de contrôle efficaces permettant de protéger l'intégralité et la confidentialité des paiements effectués, et s'assurer que les tiers qui jouent un rôle dans la transaction (qu'on peut présumer être le réseau, l'acquéreur ou l'émetteur) répondent à ces exigences. Pour ce faire, les commerçants sont encouragés à divulguer les mesures de sécurité qu'ils prennent sur leur site web, et à utiliser des services de certification pour fins de validation (principe 5).

notamment, de la possibilité qui est y prévue pour le commerçant d'accorder des rabais en fonction des modes de paiements ou des réseaux de cartes de paiement choisis par les consommateurs, en autant que ces rabais soient clairement indiqués au point de vente¹²³. De même, une carte de crédit ou de débit privilège, pour laquelle les frais imposés au commerçant sont plus élevés, doit seulement être émise à des consommateurs qui en font la demande ou qui donnent leur consentement à cet effet¹²⁴.

¹²³ *Code de conduite*, art. 5

¹²⁴ *Id.*, art. 9

4. Le contrat bancaire : la loi des parties

Une conclusion, inexorable, s'impose : le contrat du titulaire de la carte de débit virtuelle, en l'absence de cadre juridique réellement contraignant, dictera les solutions aux litiges. Pour bien connaître les droits et obligations des consommateurs qui utilisent cette carte, il faut impérativement faire la lecture et l'analyse de ces conventions.

Nous avons d'abord recueilli et analysé les conventions encadrant les trois cartes de débit virtuelles offertes au Canada¹²⁵. La banque CIBC prévoit les modalités applicables aux cartes de débit qu'elle émet dans un document intitulé « Entente de services bancaires avec le titulaire de la carte CIBC » (ci-après la « convention CIBC »), lequel couvre autant les opérations faites par Visa que par Interac¹²⁶. Pour la banque TD, le document retenu s'intitule « Modalités relatives à l'utilisation des cartes et des Services financiers électroniques » (ci-après la « convention TD »)¹²⁷. À l'instar de la convention CIBC, celui-ci couvre les opérations effectuées sur les deux réseaux. Quant à la banque RBC, le document analysé s'intitule « Convention régissant l'utilisation de la carte Visa Débit virtuelle RBC Banque Royale » (ci-après « convention RBC »). Contrairement à ses équivalents, il ne couvre évidemment que les opérations de paiement virtuel, compte tenu que la carte RBC ne peut pas être utilisée *via* le réseau Interac aux points de vente ou au guichet automatique¹²⁸.

De plus, nous avons analysé quinze conventions d'autres types de cartes de paiement afin de tracer des parallèles avec celles-ci : cinq contrats de cartes de débit régulières, cinq contrats de cartes de crédit et cinq contrats de cartes prépayées. Nous avons d'abord sélectionné les conventions des cartes de paiement émises par les banques émettrices des trois cartes de débit virtuelles : CIBC, TD et RBC¹²⁹. Aux conventions de ces trois banques, nous avons ajouté celles de deux autres institutions financières : BMO et Desjardins¹³⁰. Finalement, puisque les banques CIBC et TD n'émettent pas de cartes prépayées, nous avons complété notre échantillonnage en sélectionnant des conventions de cartes prépayées émises par la Banque Citizens du Canada et Peoples Trust¹³¹.

¹²⁵ Tous les contrats analysés dans le présent rapport sont facilement repérables sur Internet et ont été recueillis sur ce média, en prenant soin de nous assurer que ces documents étaient les plus à jour au moment de l'analyse.

¹²⁶ Comme nous le verrons plus loin, il y a peu de distinctions entre les obligations réalisées avec des réseaux différents. Fait intéressant, la clause 7 de la convention CIBC prévoit des dispositions supplémentaires pour la « Carte de débit avantage plus », laquelle, on l'a vu, est la carte de débit virtuelle offerte par cette banque.

¹²⁷ TD réfère aussi aux « Modalités des services financiers » comme source des obligations des parties, mais ce document contient peu d'informations pertinentes pour la présente analyse.

¹²⁸ La rubrique « PORTÉE DE LA PRÉSENTE CONVENTION » de la convention RBC prévoit que le document régit « l'utilisation du numéro de votre carte Visa Débit virtuelle ». On parle donc d'un « numéro » plutôt que d'une carte, laquelle est parfois mentionnée comme un « aide-mémoire » dans le contrat.

¹²⁹ Pour les banques CIBC et TD, comme mentionné précédemment, les conventions de carte de débit régulières couvrent aussi les opérations virtuelles. En d'autres termes, cet échantillon contient les conventions CIBC et TD. Ce chevauchement ne nous paraît pas problématique car il permet quand même de tracer efficacement des parallèles entre les différentes cartes.

¹³⁰ Ces institutions financières ont été retenues à la fois en raison de leur importance économique au Canada et de la disponibilité des conventions des cartes de paiement qu'elles offrent aux consommateurs.

¹³¹ Compagnie de Fiducie Peoples et Banque Citizens du Canada sont des institutions financières réglementées en vertu de la Loi sur les banques, ce qui leur permet d'être membres des réseaux de paiement Visa et MasterCard et émettre des cartes prépayées y transigeant. Peu d'institutions financières canadiennes de grande importance émettent des cartes prépayées utilisant les réseaux de paiement Visa ou MasterCard. Ainsi, nous n'avons pas

Nous avons attribué un code à chaque document sélectionné pour faciliter son repérage, selon la méthode suivante :

	Carte de débit régulière	Carte de crédit	Carte prépayée
CIBC	<i>D-CIBC</i>	<i>C-CIBC</i>	
TD	<i>D-TD</i>	<i>C-TD</i>	
RBC	<i>D-RBC</i>	<i>C-RBC</i>	<i>P-RBC</i>
BMO	<i>D-BMO</i>	<i>C-BMO</i>	<i>P-BMO</i>
DESJARDINS	<i>D-DESJARDINS</i>	<i>C-DESJARDINS</i>	<i>P-DESJARDINS</i>
CITIZENS			<i>P-CITIZENS</i>
PEOPLES			<i>P-PEOPLES</i>

Les notes infrapaginales réfèrent à ces conventions en utilisant les codes mentionnés dans ce tableau.

Toutes les cartes faisant l'objet de ces quinze conventions, sauf une¹³², sont utilisables à des points de vente avec un NIP. Bien qu'elles permettent d'effectuer des achats au point de vente et des opérations à distance¹³³, nous avons tôt fait de constater que les stipulations contractuelles qui les encadrent sont *mutatis mutandis* équivalentes à celles retrouvées dans les conventions de cartes de débit virtuelles. Eu égard à cette grande similarité, l'analyse juridique que nous présentons traite principalement des trois conventions de cartes de débit virtuelles identifiées, en traçant des parallèles avec les autres types de cartes de paiement seulement lorsque pertinent.

4.1. Les règles du jeu

Les règles encadrant le fonctionnement de la carte de débit virtuelle ne diffèrent pas, sauf exception, de celles des cartes de débit régulières. Ainsi, il peut être requis du consommateur qu'il active sa carte pour qu'il puisse l'utiliser; cette activation constituera alors le consentement du consommateur aux modalités du contrat¹³⁴.

Les frais demandés lors de l'utilisation d'une carte de débit virtuelle ne varient pas selon le type d'opération effectué, peu importe que le consommateur utilise sa carte à un point de vente ou sur Internet¹³⁵. Généralement, les frais de compte mensuels couvrent un certain nombre

retrouvé de telle carte prépayée offerte par la Banque Scotia, la Banque Nationale ou la Banque Laurentienne. Nous avons donc choisi ces institutions financières de moins grande importance

¹³² Contrairement aux autres cartes prépayées qui sont rechargeables, la carte prépayée RBC est non-rechargeable et n'utilise pas de NIP.

¹³³ Sauf pour les cartes de débit régulières, qui ne peuvent pas être utilisées à distance.

¹³⁴ Convention CIBC, préambule et clause 5; Convention TD, clause 2 et 3; Convention RBC, rubrique « PORTÉE DE LA PRÉSENTE CONVENTION », « VOS DROITS ET OBLIGATIONS À TITRE D'UTILISATEUR D'UNE CARTE VISA DÉBIT VIRTUELLE »

¹³⁵ Convention CIBC, clause 15; Convention TD, clause 13. Ainsi, les frais de service de CIBC ne font pas de distinction entre les opérations Visa et Interac. Voir : CIBC, *Frais de service applicables aux comptes personnels*, document 0289C-13 6291, 8 décembre 2013

d'opérations gratuites; au-delà de cette limite, le consommateur doit déboursier des frais pour chaque opération qu'il effectue. Exception notable, les opérations effectuées avec la carte RBC ne sont toutefois pas comptabilisées dans les limites d'opérations mensuelles qui s'appliquent au compte du consommateur¹³⁶.

Puisque les frais de compte bancaire sont généralement bien moins élevés que ceux prévus aux contrats de cartes prépayées¹³⁷, la carte de débit virtuelle s'avèrera une option de paiement beaucoup plus économique pour le consommateur¹³⁸. Quant aux cartes de crédit, pour lesquelles il n'y a pas de frais d'utilisation, elles demeurent compétitives face à la carte de débit virtuelle dans la mesure où le consommateur paie en entier son solde à la fin d'une période (de façon à éviter les frais d'intérêt applicables) et que ses frais annuels ne sont pas prohibitifs.

Les trois conventions de cartes de débit virtuelles, bien qu'en des termes parfois abscons, mentionnent la possibilité d'une variation entre le montant initialement autorisé par le consommateur et celui qui sera finalement débité au compte du consommateur¹³⁹. Une telle situation peut se produire, par exemple, si la carte est utilisée pour réserver une chambre d'hôtel ou si le prix d'un article est sujet à fluctuation avant que le règlement du paiement soit intervenu.

Comme toutes conventions de cartes de débit régulières analysées, les conventions CIBC et TD indiquent explicitement l'adhésion de la banque au Code de pratique¹⁴⁰. Puisqu'il s'agit d'un code volontaire (voir section 3.4), une telle indication pourrait donner des munitions au consommateur souhaitant en contraindre la mise en œuvre, par exemple en l'invoquant à titre de clause externe au contrat¹⁴¹. Cependant, rappelons que ce code ne s'applique qu'aux opérations effectuées avec un NIP; autrement dit, toute opération effectuée *via* le réseau Visa, en ligne, n'y est théoriquement pas assujettie. D'ailleurs, la convention RBC, couvrant seulement les opérations virtuelles, n'évoque tout simplement pas ce code.

4.2. Des obligations pour les consommateurs, des droits pour les banques

En matière de sécurité, la carte de débit virtuelle est livrée avec un bouquet d'obligations pour le consommateur. Ce sont là des obligations usuelles pour toutes les cartes de paiement, qui ne varient pas de manière significative d'un type de carte à l'autre¹⁴². Aux termes des conventions

¹³⁶ Convention RBC, rubrique « FRAIS DE SERVICES »

¹³⁷ Par exemple, la carte prépayée MasterCard Peoples Trust, dont nous avons analysé la convention, impose des frais de 0,50 \$ par transaction, des frais de 2 \$ pour chaque retrait à un guichet automatique et des frais mensuels de 4,95 \$, tout cela en sus de frais de rechargement variant entre 2 \$ et 3,95\$. À noter que le nouveau *Règlement sur les produits de paiement prépayés*, DORS/2013-209, non en vigueur au moment d'écrire ces lignes, pourrait contribuer à réduire ces frais.

¹³⁸ C'est d'ailleurs un aspect très important que les consommateurs ont souligné au cours des groupes de discussion (voir section 5).

¹³⁹ Convention CIBC, clause 7 b) et e) ; Convention TD, clause 2; Convention RBC, rubrique « OPÉRATIONS SUR CARTE VISA DÉBIT VIRTUELLE »

¹⁴⁰ Convention TD, clause 20; Convention CIBC, clause 19

¹⁴¹ Une clause externe est une clause qui n'est pas contenue dans un contrat, mais auquel le contrat renvoie et qui est applicable aux parties.

¹⁴² La seule distinction notable tient naturellement dans l'ajout d'un certain nombre d'obligations pour les cartes ayant un NIP. Ainsi, les conventions CIBC et TD, pour lesquelles le consommateur doit composer son NIP lorsqu'il

encadrant les cartes de débit virtuelles, ces obligations sont, sauf exception, équivalentes peu importe le réseau (Visa ou Interac) utilisé pour effectuer le paiement¹⁴³.

D'abord, toutes les conventions analysées exigent du consommateur qu'il prenne des précautions pour protéger sa carte contre les utilisations non autorisées et pour préserver la confidentialité des renseignements qui y sont liés, tels que le NIP ou les divers numéros qu'elle porte¹⁴⁴. Bien qu'on ne lui interdise pas de noter ces renseignements, on lui demande toutefois de conserver le numéro de sa carte en lieu sûr¹⁴⁵, de ne pas inscrire son NIP à proximité de sa carte¹⁴⁶ et de dissimuler cette inscription. On lui demande aussi d'exercer un certain contrôle physique sur sa carte, par exemple en sachant en tout temps où elle se trouve¹⁴⁷ ou en n'autorisant pas d'autres personnes à s'en servir¹⁴⁸.

On exige du consommateur qu'il vérifie régulièrement ses relevés de compte et qu'il communique avec sa banque s'il y trouve des irrégularités¹⁴⁹. Il doit aussi aviser sa banque lorsque sa carte est perdue ou volée, ou simplement s'il soupçonne que les renseignements qui y sont liés sont compromis¹⁵⁰. Alors que la banque CIBC donne un délai de vingt-quatre heures pour la contacter suivant le constat d'une telle situation, les banques RBC et TD demandent plutôt au consommateur qu'il les contacte immédiatement¹⁵¹. En ceci, les banques imposent une obligation plus sévère que le Code de pratique, lequel suggère que l'avis soit donné dans un « délai raisonnable »¹⁵².

De leur côté, les banques se réservent bien des droits, notamment celui modifier le contrat unilatéralement¹⁵³, et prévoient des clauses générales d'exclusion de leur responsabilité¹⁵⁴. De même, elles ne s'imposent pas d'obligations de sécurité équivalentes à celles du titulaire de la

effectue une transaction *via* le réseau Interac, posent des obligations particulières. Par exemple, on exige le respect des précautions d'usage dans le choix du NIP (telles qu'éviter d'utiliser son numéro d'assurance sociale en guise de NIP) ou de prendre les précautions raisonnables lors de la saisie du NIP dans un terminal afin d'en protéger la confidentialité.

¹⁴³ Par exemple, la Convention TD, clause 2, mentionne : « Vous pouvez aussi utiliser votre carte sans le NIP pour exécuter des transactions Flash Interac et des transactions sans présentation de carte chez des marchands participants. Ces transactions vous confèrent les mêmes droits et responsabilités que celles qui exigent votre Carte et votre NIP. »

¹⁴⁴ Ceci inclut aussi, pour les cartes CIBC et TD qui utilisent aussi le réseau Interac, la protection du NIP.

¹⁴⁵ Convention RBC, rubrique « PROTECTION DU NUMÉRO DE VOTRE CARTE VISA DÉBIT VIRTUELLE »

¹⁴⁶ Convention CIBC, clause 1; Convention TD, clause 5. La CIBC détaille cette obligation en demandant de ne pas conserver, par exemple, ce NIP dans le portefeuille si c'est l'endroit où la carte se trouve, ou de ne pas l'inscrire près d'un téléphone.

¹⁴⁷ Convention RBC, rubrique « PROTECTION DU NUMÉRO DE VOTRE CARTE VISA DÉBIT VIRTUELLE »

¹⁴⁸ Convention RBC, rubrique « PROTECTION DU NUMÉRO DE VOTRE CARTE VISA DÉBIT VIRTUELLE »; Convention CIBC, clause 2

¹⁴⁹ Convention RBC, rubrique « ÉTABLISSEMENT DES LIMITES »; Convention CIBC, clause 4

¹⁵⁰ Convention TD, clause 6; Convention RBC, clause « CARTE-CLIENT VOLÉE OU PERDUE »; Convention CIBC, clause 3

¹⁵¹ En ceci, les conventions RBC et TD semblent s'inspirer du guide d'interprétation du *Code de pratique* qui, à l'alinéa 5 (5) traitant du délai raisonnable d'avis, demande au consommateur d'aviser son institution financière dès qu'il constate l'incident.

¹⁵² *Code de pratique*, alinéa 5 (5)

¹⁵³ Convention CIBC, clause 16; Convention RBC, rubrique « MODIFICATIONS DES MODALITÉS DE LA PRÉSENTE CONVENTION »; Convention TD, clause 11

¹⁵⁴ Convention RBC, rubrique « PROBLÈMES AVEC LES COMMERÇANTS/LIMITE DE NOTRE RESPONSABILITÉ »; Convention TD, clause 21; Convention CIBC, clause 17

carte¹⁵⁵. En substance, il s'agit là d'un véritable contrat d'adhésion : les modalités auxquelles le consommateur doit se soumettre sont non négociables et avantageuses, le plus souvent, la banque.

4.3. Un partage de responsabilité obscur

Qui doit assumer les pertes résultant d'une utilisation non autorisée de la carte de débit virtuelle? La banque ou le consommateur? Les conventions analysées répondent à la question avec, dans certains cas, bien des acrobaties.

Dans les conventions CIBC et TD, le partage de responsabilité en cas d'utilisation non autorisée de la carte est similaire à celui prévu dans les autres contrats de carte de débit étudiés, lesquels s'inspirent largement des préceptes du Code de pratique (voir section 3.4). D'abord, le consommateur est responsable des transactions qu'il autorise et des erreurs de saisie qu'il commet, par exemple en entrant un montant erroné dans un terminal¹⁵⁶. De leur côté, les banques assument les pertes dues à leur faute, telles que celles imputables à des problèmes techniques ou des négligences de leurs employés¹⁵⁷. De même, elles s'engagent à assumer la responsabilité de toute transaction non autorisée survenant après que le consommateur les ait avisées de la perte ou du vol de sa carte, ou de ses soupçons à cet égard¹⁵⁸.

Les choses sont toutefois moins claires lorsque le consommateur est victime, à son insu, du vol ou de l'écroulement de sa carte. En effet, les conventions des banques CIBC et TD posent des conditions pour que le consommateur ne soit pas reconnu responsable des pertes découlant d'un vol ou d'une fraude : il doit signaler toute utilisation non autorisée promptly¹⁵⁹ et il ne doit pas avoir « contribué » à cette utilisation non autorisée¹⁶⁰. Or, cette dernière notion de « contribution » à une utilisation non autorisée permet à la banque de reprocher un grand nombre d'actions (ou d'inactions) au consommateur – et conséquemment de refuser de l'indemniser pour une perte subie.

Essentiellement, tout manquement à une des obligations contractuelles vues précédemment (section 4.2) peut constituer une telle contribution. La convention CIBC, par exemple, y assimile une omission du consommateur d'aviser sa banque dans le délai requis qu'il soupçonnait que ses renseignements étaient compromis¹⁶¹. Le non-respect du caractère confidentiel des

¹⁵⁵ Marc LACOURSIÈRE, « Propositions de réforme pour une protection des titulaires de cartes de débit victimes de transferts de fonds non autorisés », (2009) 54 *Revue de droit de McGill* 91, p. 114

¹⁵⁶ Convention TD, clause 7; Convention CIBC, clause 4 a) et b)

¹⁵⁷ Convention TD, clause 8; Convention CIBC, clause 4 e). Bien que les contrats contiennent des clauses générales d'exclusion de responsabilité, une lecture cohérente de ces documents veut qu'elles ne puissent contredire ces mentions particulières.

¹⁵⁸ Convention TD, clause 8; Convention CIBC, clause 4 e) iii)

¹⁵⁹ C'est-à-dire que dès qu'une opération suspecte est portée à sa connaissance. C'est là une obligation nettement plus désavantageuse que ce que prévoit la loi américaine, laquelle donne au consommateur un délai de 48 heures (voir section 6).

¹⁶⁰ Convention CIBC, clause 4 e) iii); Convention TD, clause 7. Les conventions ajoutent aussi comme autre condition que le consommateur « coopère » avec la banque dans les enquêtes sur l'utilisation non autorisée, obligation qui semble aller de soi dans la mesure où la coopération exigée du consommateur n'est pas excessive.

¹⁶¹ Convention CIBC, clause 4 c) et clause 3

renseignements relatifs à la carte, comme son numéro, peut aussi être opposable au consommateur¹⁶². Dès lors, on pourra reprocher bien des choses au consommateur victime d'une fraude, notamment d'avoir omis de déclarer tous ses « soupçons », d'avoir tardé à contacter sa banque à la suite de la perte de sa carte, ou encore de ne pas avoir, selon le point de vue de la banque, suffisamment protégé les numéros associés à celle-ci.

Selon les conventions CIBC et TD, ces règles de partage de responsabilité trouveront application indistinctement pour tout type de transaction, que ce soit en ligne *via* Visa ou à un point de vente *via* Interac. Toutefois, la convention CIBC contient quelques lignes référant directement à la politique « Responsabilité zéro » de Visa (voir section 3.3), lesquelles semblent laisser entendre que l'émetteur pourrait être assujéti à des obligations plus grandes lorsque le consommateur utilise ce réseau :

« Protection contre la fraude pour les Opérations passant par le réseau Visa : Le programme Responsabilité zéro de Visa prévoit que, sous réserve de toutes les autres modalités de la présente Entente, vous n'êtes pas responsable des Opérations effectuées avec une Carte de débit Avantage CIBC qui ont été traitées par l'intermédiaire du réseau Visa ou de tout autre réseau autorisé par Visa si votre Carte de débit Avantage CIBC est utilisée frauduleusement. Pour plus de certitude, cette protection ne s'applique pas dans le cas d'Opérations à des Guichets automatiques bancaires ou à des Opérations autorisées au moyen de votre NIP qui ne sont pas traitées par l'intermédiaire du réseau Visa ou de tout autre réseau autorisé par Visa.¹⁶³ »

Néanmoins, la lecture de ce paragraphe esseulé laisse difficilement entrevoir en quoi la protection du consommateur contre la fraude s'avère plus avantageuse lors d'une opération virtuelle. D'emblée, l'exclusion de la responsabilité du consommateur est énoncée « sous réserve de toutes les autres modalités de la présente Entente » : en conséquence, toutes les conditions énumérées précédemment pour exclure sa responsabilité lui sont toujours opposables. En somme, la banque ne réitère que ce qu'elle a déjà énoncé, sans autre engagement.

Quant à la possibilité d'invoquer le programme « Responsabilité zéro » de Visa à titre de clause externe, c'est là aussi une chimère (voir aussi section 3.3). En effet, l'information facilement accessible au public concernant ce programme, sur Internet, mentionne laconiquement que les consommateurs, pour s'en prévaloir, « doivent démontrer qu'ils ne sont pas responsables de la transaction, conformément à toutes les ententes applicables de l'institution financière émettrice.¹⁶⁴ » Ici, deux constats s'imposent : d'abord, les conventions CIBC et TD défendent jalousement leur titre de législateur des parties; ensuite, les stipulations qui détermineront les responsabilités de chaque partie advenant une utilisation non autorisée de la carte sont essentiellement les mêmes, peu importe le réseau de paiement utilisé.

La convention RBC, laquelle ne traite nécessairement que des opérations effectuées *via* Visa, s'avère plus laconique sur le partage de responsabilité que ses homologues CIBC et TD. On n'y mentionne pas explicitement que la banque devra supporter, par exemple, les pertes encourues

¹⁶² *Id.*, clause 4 c) et clause 1

¹⁶³ *Id.*, clause 7 d)

¹⁶⁴ <http://www.visa.ca/fr/personal/securewithvisa/liability.jsp>

à la suite d'une faute imputable à l'émetteur. Il n'y est pas stipulé clairement, non plus, de limitation de la responsabilité du consommateur après qu'il ait rempli son obligation d'aviser la banque de la perte ou du vol de sa carte. Toutefois, on y retrouve un engagement particulier de la part de RBC : la banque s'engage en effet à « répondre » au consommateur qui lui signale une opération non autorisée dans un délai de deux jours ouvrables, pour lui indiquer s'il le tient responsable ou non de l'opération¹⁶⁵.

Le partage de responsabilité en cas d'utilisation non autorisée prévu à la convention RBC est semblable à ce que nous avons trouvé dans plusieurs contrats de cartes prépayées¹⁶⁶. En effet, selon les termes de la convention RBC, le consommateur n'est pas responsable des pertes découlant d'une utilisation non autorisée de sa carte à condition qu'il n'ait pas « contribué » à son utilisation non autorisée¹⁶⁷ et qu'il soit en mesure de démontrer à la « satisfaction raisonnable » de la banque qu'il a pris des mesures raisonnables en vue de protéger la confidentialité de sa carte. Si les problèmes soulevés par la notion de « contribution » nous sont déjà familiers, ces derniers sont ici exacerbés par l'imposition au consommateur d'un second critère encore plus strict : plutôt que de lui demander de déclarer les opérations suspectes dès qu'il en a connaissance, on lui demande de démontrer avoir pris les « mesures raisonnables » pour éviter de compromettre ses identifiants. Or, force est de constater qu'un tel dispositif laisse une grande discrétion à la banque pour déterminer s'il y a un manquement du consommateur, en faisant reposer le fardeau de la preuve sur ses épaules.

Finalement, toutes les conventions prennent soin de mentionner que le montant que le consommateur devra déboursier, s'il est retenu responsable des pertes, pourrait excéder, dans certaines circonstances, le solde de son compte, par exemple si une marge de crédit est rattachée à ce compte (ou tout autre protection contre les découverts)¹⁶⁸.

En somme, les règles de partage de responsabilité en cas d'utilisation non autorisée de la carte de débit virtuelle sont, avec les adaptations nécessaires, équivalentes à ce qu'on retrouve dans les conventions de carte de débit régulière; pour la carte RBC, ces règles s'apparentent toutefois davantage aux cartes prépayées, qui offrent une protection encore moindre au consommateur. Au Canada, c'est donc toujours la carte de crédit qui figure comme le mode de paiement électronique le plus protecteur du consommateur à cet égard. En effet, les lois provinciales limitent, pour la plupart, le montant maximal de responsabilité en cas de perte ou de vol à 50 \$¹⁶⁹. Bien que ces normes et surtout leur interprétation varient d'une province à l'autre¹⁷⁰,

¹⁶⁵ Convention RBC, rubrique « PROTECTION CONTRE L'UTILISATION NON AUTORISÉE »

¹⁶⁶ Dont les contrats : 3-RBC, 3-BMO, 3-PEOPLES. Fait intéressant, la convention de carte prépayée de BMO ajoute à ces conditions que le consommateur ne doit pas avoir signalé deux opérations sans autorisation ou plus dans les 12 mois précédents. Tant pis pour les malchanceux!

¹⁶⁷ RBC, rubrique « PROTECTION CONTRE L'UTILISATION NON AUTORISÉE ». Comme pour les conventions CIBC et TD, on demande aussi au consommateur de collaborer à toute enquête de l'émetteur.

¹⁶⁸ Convention TD, clause 7; Convention RBC, rubrique « VOTRE RESPONSABILITÉ POURRAIT DÉPASSER LE SOLDE DU COMPTE »; Convention CIBC, clause 4 d)

¹⁶⁹ Voir notamment : *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2004, c. 2, art. 98-99 (Colombie-Britannique); *Fair Trading Act*, RSA 2000, c F-2, art. 88-89 (Alberta); *The Cost of Credit Disclosure Act*, SS 2002, c. C-41.01, art. 37.1-37.2 (Saskatchewan); *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C200, art. 35.8 (Manitoba); *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1, art. 123-124 (Québec); *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, c. 30, art. 69 (Ontario); *Consumer Protection and Business Practice Act*, SNL 2009, c. 31.1, art. 73-74 (Terre-Neuve-et-Labrador)

notons que des tribunaux ont fréquemment considéré que le non-respect des obligations contractuelles quant à la sécurité du NIP ou l'omission d'aviser la banque du vol de la carte dans un délai raisonnable ne pouvait pas entraîner la responsabilité du consommateur au-delà de ce montant¹⁷¹. Dans le cas d'une carte de débit virtuelle, au regard des dispositions contractuelles analysées et du vide réglementaire, force est de constater que le résultat dans de telles circonstances aurait été bien plus malheureux pour le consommateur, qui aurait dû essayer les pertes.

4.4. Différend avec un commerçant

Comme mentionné précédemment (section 3.3), Visa fait aussi la promotion de sa politique « e-promise ». Selon ses représentations, il s'agit d'un engagement de rétrofacturation par l'émetteur de la carte de débit virtuelle lorsqu'un commerçant ne rembourse pas un consommateur ayant annulé son achat conformément aux modalités du commerçant, ayant reçu le mauvais article par la poste ou n'ayant tout simplement pas reçu le bien commandé¹⁷². Cependant, la lecture des conventions des cartes de débit virtuelles montre que les promesses en question y sont difficilement tenues, laissant planer un doute sur la possibilité du consommateur de s'en prévaloir.

Seule la convention CIBC évoque la possibilité de rétrofacturation en cas de différend insoluble avec un commerçant, à la suite d'une opération transigeant *via* le réseau de Visa¹⁷³. Le contrat l'énonce en ces termes :

« Dans certaines circonstances, vous pourriez être en droit de demander à la Banque CIBC d'annuler une Opération, par exemple, si le Marchand ne vous a pas fourni les biens ou les services que vous avez achetés ou si les biens ou les services ne sont pas tels que décrits (sauf en ce qui concerne les problèmes au niveau de la qualité ou du caractère convenable, ou pour des Opérations autorisées par NIP). Vous devez nous aviser d'un tel différend dans les 60 jours suivant la plus tardive des dates suivantes : la date d'achat ou la date prévue de la livraison des biens ou des services.¹⁷⁴ »

S'il y a ici respect de l'essence de la politique de Visa, notons néanmoins que son énonciation ne pêche pas par excès de limpidité et qu'on n'y mentionne pas explicitement le programme « e-promise ». Le consommateur qui lit cette stipulation ne dispose donc d'aucune source lui permettant de connaître de manière plus détaillée les obligations de sa banque. Les règles étant floues et rédigées au conditionnel, le résultat de cette asymétrie d'information est simple : la banque conserve une large discrétion dans le choix de rembourser ou non un consommateur qui lui présente une réclamation.

¹⁷⁰ Nicole L'HEUREUX et Marc LACOURSIÈRE, *Droit de la consommation*, 6^e édition, Éditions Yvon Blais, 2011, p. 286-292

¹⁷¹ Voir, notamment : *Gilbert c. Banque CIBC*, 2013 QCCQ 3270; *Soucy c. Visa Desjardins*, 2005 CanLII 23556 (QC CQ); *Banque Nationale du Canada c. Mohamed*, 2004 CanLII 23733 (QC CQ)

¹⁷² Voir : <http://www.visa.ca/fr/personal/securewithvisa/epromise.jsp>

¹⁷³ À l'instar des autres banques, la banque CIBC se dégage de toute responsabilité pour tout litige avec un commerçant lors d'une opération par carte de débit régulière. Voir : Convention CIBC, clause 6 a) et b)

¹⁷⁴ Convention CIBC, clause 7 c)

Les conventions RBC et TD se montrent encore plus intransigeantes envers le consommateur. Peu importe le réseau utilisé pour effectuer l'opération, on y stipule que l'émetteur n'est tout simplement pas responsable des difficultés que le consommateur pourrait éprouver avec un commerçant, par exemple s'il survient un problème avec l'article commandé : « Vous devez régler ces problèmes directement avec le commerçant, y compris tout problème lié à des retours d'articles.¹⁷⁵ » Néanmoins, la banque RBC laisse percer une mince lueur d'espoir au consommateur accablé, en affirmant : « Il se peut, dans certains cas, que nous soyons en mesure de vous aider à résoudre les problèmes associés à des opérations litigieuses.¹⁷⁶ »

Cette dernière mention est similaire à plusieurs stipulations que nous avons retrouvées dans les conventions de cartes de crédit¹⁷⁷. Rappelons que, dans la plupart des provinces, la loi donne au consommateur le droit de demander la rétrofacturation à l'émetteur de sa carte de crédit lorsqu'un commerçant auprès duquel il a effectué un achat sur Internet refuse de rembourser une transaction légalement annulée¹⁷⁸. En réponse, les conventions de carte de crédit étudiées présentent un dispositif dans lequel l'émetteur clame d'abord ne pas être tenu « de prendre quelque mesure que ce soit à l'égard de ce différend¹⁷⁹ », mais que le consommateur peut néanmoins le contacter « pour discuter d'une contestation qu'il souhaite faire valoir à l'égard d'une transaction¹⁸⁰ ». Manifestement, comme pour les cartes de débit virtuelles, ce sont là des dispositions qui cherchent à ménager la chèvre et le chou entre les obligations de la banque en matière de rétrofacturation et la volonté de limiter les engagements pris envers le consommateur – cependant, dans le cas des cartes de crédit, cet écran de fumée ne pourra faire échec à la loi, qui prévautra sur le contrat.

À l'opposé, en l'absence de protection législative équivalente à celle que l'on retrouve pour les cartes de crédit, il faut croire que les dispositions contractuelles feront office de loi des parties pour accorder ou non la rétrofacturation à un consommateur ayant fait un achat avec sa carte de débit virtuelle.

¹⁷⁵ Convention RBC, clause « PROBLÈMES AVEC LES COMMERÇANTS/LIMITE DE NOTRE RESPONSABILITÉ »; voir aussi : Convention TD, clause 12

¹⁷⁶ Convention RBC, rubrique « PROBLÈMES AVEC LES COMMERÇANTS/LIMITE DE NOTRE RESPONSABILITÉ »

¹⁷⁷ Sauf celle de la MasterCard BMO (C-BMO), laquelle n'offre au consommateur aucune porte de sortie. À noter que la convention de carte de crédit de CIBC (C-CIBC) paraît plus ouverte que ses homologues, mentionnant que la banque n'a pas d'obligation de remboursement « à moins que la loi ne nous y oblige ».

¹⁷⁸ Voir, notamment : *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2004, c. 2, art. 46-52 (Colombie-Britannique); *The Consumer Protection Act*, SS 1996, c. C-30.1, art. 75.72-76.80 (Saskatchewan); *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M. c. C200, art. 127-135 (Manitoba); *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, c. 30, art. 99 (Ontario); *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q., c. P-40.1, art. 54.1-54.16 (Québec); *Consumer Protection and Business Practice Act*, SNL 2009, c. 31.1, art. 28-35 (Terre-Neuve-et-Labrador)

¹⁷⁹ C-CIBC

¹⁸⁰ C-DESJARDINS

5. Les consommateurs et la carte de débit virtuelle

Ayant entre les mains un instrument de paiement dont l'encadrement est laissé aux forces du marché, le consommateur qui voudra connaître ses droits et obligations relatifs à sa carte de débit virtuelle les retrouvera dans une convention bancaire marquée par la confusion et l'iniquité. La protection des consommateurs est ici perfectible, certes, mais quelles sont les difficultés concrètes qu'ils vivent avec cette carte de paiement? Que pensent-ils de cette carte? Sont-ils bien informés par les émetteurs et les commerçants?

Pour trouver des pistes de réponse à ces questions, nous avons d'abord tenu quatre groupes de discussion (deux à Montréal et deux à Toronto) avec des consommateurs détenant une carte de débit virtuelle émise par l'une ou l'autre des trois banques émettrices de ces cartes, et ayant déjà effectué un achat avec cette carte. Au total, nous avons questionné 37 consommateurs sur leurs perceptions et leurs expériences quant à leur carte de débit virtuelle¹⁸¹.

De plus, pour connaître les renseignements préalables fournis par les commerçants aux consommateurs lors d'une transaction avec une carte de débit virtuelle, nous avons analysé 10 sites Internet permettant de faire des achats en ligne avec celle-ci. Comme nous avons trouvé peu de données pertinentes sur le commerce électronique dans les bases de données universitaires, nous avons sélectionné notre échantillon à partir de deux sources¹⁸². D'abord, nous avons identifié les sites des quatre détaillants en ligne les plus importants au Canada (toutes catégories confondues) acceptant les paiements par carte de débit virtuelle¹⁸³; pour ce faire, nous nous sommes basés sur un classement de Euromonitor International¹⁸⁴. Ensuite, nous avons identifié un site Internet d'importance différent dans chacune des six catégories d'achat

¹⁸¹ Le guide de discussion de ces groupes se trouve en annexes 1 (français) et 2 (anglais).

¹⁸² Ces deux sources sont : Euromonitor International, *Internet Retailing in Canada*, mars 2013; CEFRIO, *Résultats d'une enquête exclusive sur les habitudes d'achat en ligne des adultes québécois*, 2013. La plupart des études statistiques sur le commerce en ligne au Canada que nous avons trouvées n'étaient pas offertes librement au public ou aux universitaires. Par exemple, Internet Retailer et Forrester Research publient des études de ce type, mais nous n'y avons pas eu accès. Les deux sources dont nous avons bénéficié dans le cadre de notre recherche contenaient quant à elles des données limitées. L'étude de Euromonitor International ne mentionne qu'un classement comptant une douzaine de sites de commerce électronique, dont seulement 8 acceptent la carte de débit virtuelle. Le document offert au public par le CEFRIO ne contient qu'un résumé des principales conclusions d'une enquête exclusive, avec seulement un classement des trois commerçants en ligne ayant le plus d'importance dans chacune des six catégories d'achat qui y sont retenues. De surcroît, cette enquête est limitée au Québec, bien qu'on puisse présumer que ses conclusions donnent aussi un portrait représentatif de l'ensemble du Canada.

¹⁸³ Comme nous le verrons plus loin, plusieurs sites ne donnent pas ou peu d'indications sur la possibilité de payer ou non à l'aide d'une carte de débit virtuelle. Dans plusieurs cas, nous avons dû contacter le service à la clientèle pour nous assurer que le site offrait ou non ce mode de paiement. Dans la sélection des sites, les commerçants n'acceptant pas la carte de débit virtuelle ont évidemment été retirés de l'échantillon, au profit du commerçant suivant en ordre d'importance. On compte parmi les sites n'acceptant pas la carte de débit virtuelle des joueurs importants, dont Walmart, Future Shop et Best Buy.

¹⁸⁴ Euromonitor International, *Internet Retailing in Canada*, mars 2013, p. 4. Ce classement des détaillants en ligne au Canada est effectué selon les parts de marchés détenues par chacun. À noter que les parts de marché occupées par les entreprises sont réparties fort inégalement. Ainsi, Amazon Inc., en tête de liste, détenait, en 2012, 32.1 % des parts du marché, loin devant sa plus proche rivale, Apple Inc., qui en détenait 10.1 %. Best Buy Canada Ltd, en cinquième position, n'en détenait que 4.2 %.

considérées comme les plus importantes sur Internet selon une enquête du Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO)¹⁸⁵.

Au final, les 10 sites suivants ont été analysés : amazon.ca, apple.ca¹⁸⁶, dell.ca, sears.ca, gapcanada.ca¹⁸⁷, staples.ca¹⁸⁸, ebay.ca¹⁸⁹, ticketmaster.ca¹⁹⁰, chapters.indigo.ca¹⁹¹ et expedia.ca¹⁹². Ce portrait est d'ailleurs conforme aux indications sur le marché que les représentants de Visa nous ont données en entrevue¹⁹³, de même qu'aux principaux sites Internet utilisés par les participants aux groupes de discussion.

5.1. Un instrument de paiement apprécié des consommateurs

Selon les propos recueillis dans les groupes de discussion, les consommateurs canadiens qui en possèdent une aiment la carte de débit virtuelle. Ils estiment que c'est un outil flexible et facile d'utilisation, leur permettant de faire des transactions à distance (ce qu'ils ne pouvaient faire auparavant avec leur carte de débit). Ils affirment même qu'ils recommanderaient à un parent ou à un ami de se procurer une telle carte.

Les consommateurs soulignent que la carte de débit virtuelle est une excellente alternative à la carte de crédit ou à la carte prépayée pour effectuer des achats en ligne. Plusieurs disent qu'une carte de crédit est synonyme d'endettement, ou qu'ils ne peuvent avoir une telle carte en raison d'un historique de crédit défavorable. Le débit virtuel, affirment-ils, leur permet d'éviter l'endettement¹⁹⁴ et de mieux gérer leur budget : « Ça m'empêche de faire des folies, de m'endetter pour une paire de chaussures. » Un autre ajoute : « Je n'oublierai pas que je dois de l'argent à la fin du mois. C'est payé tout de suite. »

¹⁸⁵ CEFRIO, *Résultats d'une enquête exclusive sur les habitudes d'achat en ligne des adultes québécois*, 2013. Ces catégories sont, en ordre décroissant d'importance : « mode », « électronique », « musique, films et jeux vidéos », « billetterie et spectacles », « livres, revues et journaux », « voyages et hébergement ». Bien que ces catégories soient basées sur une enquête menée seulement au Québec, cela ne nous a pas paru problématique car elles s'avèrent très semblables à celles identifiées par Statistique Canada concernant les types de biens commandés sur Internet par les consommateurs, voir : Statistique Canada, *Utilisation d'Internet et du commerce électronique par les particuliers*, 2012, Le Quotidien, 28 octobre 2013. Par ailleurs, le choix du site d'importance pour chaque catégorie a été établi en priorisant les entreprises pertinentes non sélectionnées antérieurement dans le palmarès d'Euromonitor International, et ensuite en référant au palmarès par catégorie du CEFRIO, lorsque nécessaire.

¹⁸⁶ L'étude de Euromonitor International mentionne « Apple Canada Inc. » comme entreprise d'importance. Nous avons constaté, au cours des groupes de discussion, que beaucoup de participants mentionnent aussi effectuer des achats sur iTunes, un logiciel de musique offert par Apple. Comme il s'agit d'un logiciel, nous avons toutefois préféré analyser le site Internet d'Apple, où l'on offre une grande variété d'appareils électroniques.

¹⁸⁷ Ce site a été sélectionné pour la catégorie « mode » (tiré de Euromonitor International)

¹⁸⁸ Ce site a été sélectionné pour la catégorie « électronique » (tiré de Euromonitor International)

¹⁸⁹ Ce site a été sélectionné pour la catégorie « musique, films et jeux vidéos » (tiré de CEFRIO)

¹⁹⁰ Ce site a été sélectionné pour la catégorie « billetterie et spectacles ». Le CEFRIO mentionne, dans son classement, Réseau Admission. Toutefois, puisque cette entreprise appartient à Ticketmaster, nous avons considéré que cette dernière était plus représentative du marché canadien dans son ensemble.

¹⁹¹ Ce site a été sélectionné pour la catégorie « livres, revues et journaux » (tiré de Euromonitor International)

¹⁹² Ce site a été sélectionné pour la catégorie « voyages et hébergement » (tiré de CEFRIO)

¹⁹³ En entrevue, Sue Whitney, de Visa Canada, mentionne : « *People like to buy books, music, toys, electronics, telephone services and cable, airline tickets and just about everything that you can get online, you can get now with Visa debit. It's all over the place.* »

¹⁹⁴ Dans la mesure, évidemment, où le consommateur ne détient pas une marge de crédit liée à son compte bancaire.

Quant à la carte prépayée, il s'agit d'un ersatz mal aimé en raison des divers frais qui sont imposés à son titulaire : « Je préfère la carte de débit virtuelle parce qu'elle permet d'éviter les frais élevés de la carte prépayée. » En effet, les frais relatifs à son utilisation, prévus au forfait de services bancaires du consommateur, seront la plupart du temps bien plus économiques que ceux d'une carte prépayée.

Nulle surprise, donc, que les consommateurs affirment faire une grande utilisation de leur carte de débit virtuelle et qu'ils formulent peu de critiques à son égard. Certains affirment même effectuer davantage d'achats en ligne depuis son acquisition. La plupart énonce simplement le souhait que plus de commerçants acceptent ce mode de paiement¹⁹⁵. Quelques-uns suggèrent aussi que des programmes de fidélisation, tels que des remises en argent, soient offerts avec ces cartes.

Les utilisateurs de la carte RBC, purement virtuelle, ont toutefois plus de doléances. Plusieurs mentionnent qu'ils trouveraient plus pratique que leur carte offre les mêmes fonctionnalités que ses cousines, soit la capacité de payer chez le commerçant et en ligne avec la même carte. Ils trouvent l'aide-mémoire fourni par RBC peu convivial : « *Instead of having two cards, you should have two cards in one.* »

5.2. Confusion des genres

Bien que la carte de débit virtuelle ait des vertus, son arrivée dans les portefeuilles des consommateurs canadiens ne s'est pas faite complètement sans heurts. Un premier écueil tient dans la méconnaissance de ce nouvel instrument de paiement hybride.

L'arrivée des cartes CIBC et TD, émises automatiquement aux clients de ces banques en remplacement d'une carte de débit régulière expirée ou perdue¹⁹⁶, a parfois soulevé des interrogations chez les consommateurs. Constatant que leur nouvelle carte portait le logo de Visa (une marque associée aux cartes de crédit au Canada), certains ont d'abord cru que leur banque leur avait expédié une carte de crédit. D'autres n'ont tout simplement pas remarqué la présence d'un logo additionnel et ignoraient les nouvelles possibilités de paiement offertes par leur carte : « *I figured this is a replacement debit card, and I treated it as such. Nobody pointed out to me I could use it online.* » Pour certains, l'émission automatique (et non négociable) de la carte fut même une source de mécontentement : « *I didn't want my son to get a Visa card because he would use it for online games all the time.* »

La confusion est aussi l'apanage des commerçants. Plusieurs consommateurs témoignent que des détaillants se sont montrés rétifs à honorer un paiement avec leur carte de débit, craignant que le paiement transige par le réseau Visa : « J'ai voulu payer, mais le caissier m'a dit qu'il n'acceptait pas Visa. Tu perds du temps à expliquer que c'est une carte de débit, pas une carte

¹⁹⁵ En effet, bien que Visa mentionne que plus de 20 000 commerçants acceptent la carte de débit virtuelle, l'analyse des sites Internet a révélé que plusieurs détaillants importants au Canada ne l'acceptent toujours pas au moment d'écrire ces lignes, tels que Walmart, Future Shop, Best Buy, Costo ou la Compagnie de la Baie d'Hudson.

¹⁹⁶ La carte RBC a le plus souvent été offerte par l'institution, et émise à la suite de l'acquiescement du consommateur.

de crédit. » Certains commerçants, acceptant pourtant les paiements par carte de débit, auraient carrément refusé la transaction et demandé à être payés en numéraire. On mentionne aussi des difficultés dans le cas de transactions effectuées à la fois en ligne et au point de vente. Par exemple, un consommateur ayant réservé un véhicule en ligne avec sa carte RBC affirme s'être trouvé dans une situation périlleuse lorsque le commerçant, au point de vente, a exigé que le paiement final soit effectué avec cette même carte.

5.3. Fais ce que tu dois, advienne que pourra

Questionnés sur leurs droits et responsabilités à l'égard de la carte de débit virtuelle, les consommateurs répondent d'abord en mentionnant leurs obligations. Ils se rappellent immédiatement qu'ils doivent protéger la confidentialité de leur NIP, s'abstenir de prêter leur carte, contacter l'émetteur en cas de perte ou de vol de leur carte et faire un suivi régulier de leur relevé bancaire. Mais s'ils prennent au sérieux leurs responsabilités, leurs perceptions quant à la protection dont ils bénéficient relativement à l'usage de cette carte reflètent la même confusion nous avons retrouvée dans les conventions bancaires analysées (voir section 4.3).

La plupart des consommateurs affichent une grande confiance envers leur banque et dans les réseaux de paiement. Ils croient que la carte de débit virtuelle leur offre, à tout le moins, un niveau de protection en cas de fraude ou de différend avec un commerçant équivalent à celui de toute autre carte de paiement, notamment de leur carte de crédit¹⁹⁷. Pour plusieurs, la présence du logo Visa sur leur carte est synonyme de protection accrue : « *When you see Visa, you think something is guaranteed.* » Toutefois, il demeure difficile pour eux d'expliquer en quoi une telle carte est autant, sinon plus, avantageuse : aucun participant ne mentionne, par exemple, les programmes « Zéro responsabilité » ou « e-promesse » de Visa. De plus, peu comprennent bien le fonctionnement du système de paiement et le rôle d'un réseau tel que Visa ou MasterCard dans une opération. « Je ne crois pas que Visa fasse de l'argent, c'est seulement du marketing », affirme ainsi un consommateur.

Plusieurs ont aussi la perception que leur banque veille à leur sécurité, sans encore là être en mesure d'expliquer ses politiques en matière de partage de responsabilité. « *I'm sure my bank will reimburse me if something bad would happen* », résume un participant. Alors que les conventions bancaires analysées stipulent que le consommateur peut être tenu responsable d'un montant plus élevé que son solde bancaire en cas de fraude¹⁹⁸, plusieurs croient que ce montant est limité à un certain seuil. D'autres croient simplement qu'ils n'encourent aucune responsabilité, en toutes circonstances.

Cette confiance des consommateurs envers les acteurs du système de paiement demeure inébranlable, même s'ils disent craindre davantage les risques de fraude lors d'une transaction en ligne. En effet, plusieurs soulignent la facilité d'effectuer des achats en ligne avec une carte de débit virtuelle volée, contrairement à la carte de débit régulière : « C'est dangereux. Si tu

¹⁹⁷ Occasionnellement, des consommateurs ont tout de même affirmé que les cartes de débit étaient plus sécuritaires que les autres types de cartes car ils avaient l'impression de contrôler l'argent dans leur compte et qu'ils pourraient le transférer ailleurs en cas de problème, contrairement au crédit. Cependant, la majorité pensait que tous les instruments de paiement offrent une même protection.

¹⁹⁸ Par exemple, si le consommateur détient une marge de crédit, ou si la transaction non autorisée a généré des frais.

laissez tomber ta carte, n'importe qui peut vider ton compte. » Un autre poursuit : « La seule chose demandée, ce sont les trois chiffres de sécurité à l'arrière et la date d'expiration. » À cet égard, le système de sécurité « Vérifié par Visa », qui protège l'accès au compte du consommateur avec un mot de passe, n'est pas utilisé par tous les consommateurs, ni par tous les sites sur lesquels ils font des achats.

5.4. Une information perfectible

Le peu de connaissances des consommateurs quant à leurs droits et obligations à l'égard de leur carte de débit virtuelle, ou tout simplement du fonctionnement du système de paiement canadien, est peu surprenant. En effet, plusieurs mentionnent n'être guère enthousiastes à l'idée de lire les conventions bancaires ou les autres documents informatifs fournis par l'émetteur de leur carte. La majorité a ainsi affirmé ne pas avoir lu les modalités d'utilisation de leur carte, indiquant que la longueur de ces contrats d'adhésion en fait une lecture rebutante : « C'est décourageant », « Je ne savais même pas qu'il y avait un contrat »... Les consommateurs curieux se sont principalement renseignés au sujet de leur nouvelle carte de débit virtuelle sur Internet ou en consultant la documentation fournie par leur banque.

Plusieurs consommateurs disent qu'ils n'en connaissent pas suffisamment sur leur carte et sur la façon de l'utiliser : « Je trouve que les banques ne nous renseignent pas assez. J'ai voulu louer une voiture. J'avais le montant dans mon compte, mais ma banque ne m'a jamais dit que je ne pouvais pas faire ce genre de dépenses. » Le principal problème informationnel évoqué ici tient dans la possibilité ou non de payer par débit sur les sites Internet des commerçants. Puisque plusieurs commerçants n'acceptent toujours pas ce mode de paiement, bien des consommateurs affirment être mal renseignés sur les modes de paiement acceptés : « Ce n'est pas écrit, parfois, qu'ils ne l'acceptent pas. » Un autre ajoute : « Je fais beaucoup d'achats sur Internet, mais je trouve qu'il me manque d'information. Je ne vois pas le Visa débit. »

L'analyse des sites Internet de commerçants confirme en partie les dires des consommateurs. Sur les 10 sites Internet acceptant la carte de débit virtuelle que nous avons analysés, seuls 6 mentionnent explicitement, au moment où le consommateur procède au paiement d'un article, la possibilité de payer par débit avec le réseau Visa¹⁹⁹. De surcroît, ces mentions sont parfois peu visibles. Dans certains cas, ce mode de paiement est seulement indiqué par la présence d'un petit logo portant l'inscription « Visa Débit ». Dans d'autres cas, on trouve uniquement des mentions laconiques telles que « *Credit/Debit Card* ». Nous avons aussi remarqué que plusieurs sites, même s'ils indiquent que le paiement par débit est accepté, demandent ensuite au consommateur d'entrer les renseignements de sa carte de paiement dans un formulaire dont l'intitulé mentionne seulement « carte de crédit », laissant l'impression d'accepter uniquement ce type de carte. Par exemple, le site dell.ca, même s'il affiche un logo « Visa Débit », demande au consommateur d'entrer les renseignements de sa carte de crédit²⁰⁰.

¹⁹⁹ Ces sites sont : amazon.ca, apple.ca, dell.ca, sears.ca, ticketmaster.ca, chapters.indigo.ca. Nous avons considéré comme une telle mention toute allusion au paiement par débit au moment de l'achat.

²⁰⁰ Nous avons trouvé le même problème sur amazon.ca

Sur les quatre autres sites, on ne trouve pas de mention préalable à l'achat à l'effet que la carte de débit virtuelle est acceptée²⁰¹. Trois de ces sites offrent seulement au consommateur la possibilité de choisir un réseau de paiement²⁰², sans mentionner si le paiement *via* ce réseau peut s'effectuer par crédit ou par débit²⁰³. Un dernier site ne mentionne que la possibilité de payer par carte de crédit²⁰⁴.

Dans plusieurs rubriques de service à la clientèle en ligne, nous avons aussi trouvé des pages donnant de l'information sur la possibilité de payer par carte de débit virtuelle. Dans tous les cas, ces informations étaient succinctes, se limitant à évoquer la possibilité de payer en ligne par débit et la façon de s'y prendre pour ce faire. Par exemple, l'information la plus complète trouvée, figurant sur le site ticketmaster.ca, est à cet effet :

« Visa Debit is now accepted as a method of payment at Ticketmaster.ca.

To use your Visa Debit card at the Ticketmaster.ca checkout page;

- *Select Visa as the method of payment from the dropdown menu of card types*
- *Enter your card and billing information as prompted*

You can save your Visa Debit information to your My Account for future use as you would for any other card type. »

En somme, sur plusieurs sites Internet, il est difficile pour le consommateur de savoir s'il peut payer ou non un achat avec sa carte de débit virtuelle. Dans bien des cas, les commerçants amalgament carte de crédit et carte de débit. Le consommateur, mal informé, devra alors soit effectuer une tentative d'achat avec sa carte de débit virtuelle, soit contacter le service à la clientèle de l'entreprise pour en savoir davantage sur les modes de paiement acceptés. « J'ai appris par essai et erreur », mentionne ainsi un consommateur participant aux groupes de discussion. Quant aux droits et responsabilités du consommateur relatifs à l'usage de sa carte, aucune information n'est offerte à cet égard sur les sites Internet des commerçants : le consommateur devra donc plutôt se tourner vers le contrat et la documentation fournie par l'émetteur de sa carte.

²⁰¹ En ceci, rappelons que le Code canadien de pratiques pour la protection des consommateurs dans le commerce électronique, évoqué à la section 3.4, invite pourtant les commerçants à mentionner les modes de paiement offerts au consommateur.

²⁰² À noter que les commerçants participent ici un peu à la confusion du consommateur, en lui demandant de choisir un « type » de paiement (ce qui correspond normalement au débit ou au crédit) et en lui donnant ensuite le choix entre différents réseaux de paiement.

²⁰³ Ces sites sont : gapcanada.ca, ebay.ca, expedia.ca

²⁰⁴ Il s'agit du site staples.ca. Nous avons dû contacter le service à la clientèle de cette entreprise pour nous assurer que le paiement par carte de débit virtuelle était accepté. Questionné quant à l'absence de mention à cet effet sur le site Internet, le représentant a évoqué la nouveauté de ce mode de paiement.

6. Coup d'œil au sud de la frontière

Aux États-Unis, on ne trouve pas de produit conceptuellement équivalent à la carte de débit virtuelle telle que décrite dans le présent rapport. Contrairement au Canada, le marché des cartes de débit américain se partage entre plusieurs réseaux régionaux²⁰⁵ et une poignée de grands réseaux nationaux, dont Visa et MasterCard. Les cartes de débit américaines sont donc apparues dans un marché initialement bien plus compétitif et ne présentant pas les mêmes restrictions réglementaires.

Ainsi, plusieurs réseaux peuvent cohabiter sur une même carte et offrir des services de paiement concurrents. De plus, ces cartes n'ont pas les mêmes limitations pour l'usage en ligne que celles du réseau Interac, au Canada; elles peuvent être utilisées autant pour faire des achats physiquement chez un commerçant, par NIP ou par signature, que pour faire des achats sur Internet *via* Visa ou MasterCard.

Particularité majeure du contexte américain, le consommateur qui effectue un paiement par carte de débit chez un commerçant, en personne, dispose de deux possibilités. D'abord, il peut choisir d'effectuer une transaction dite « *on-line* », c'est-à-dire en entrant son NIP dans le terminal pour autoriser la transaction. Mais il peut aussi choisir d'autoriser une transaction dite « *off-line* »; dans ce cas, on demande au consommateur de signer (le plus souvent sur un écran tactile) pour approuver la transaction. Si les transactions « *on-line* », transigent *via* les réseaux régionaux, celles effectuées « *off-line* » transigent plutôt *via* Visa ou MasterCard²⁰⁶.

Diverses manœuvres commerciales de ces deux réseaux nationaux ont été montrées du doigt pour expliquer le maintien de l'archaïque autorisation par signature²⁰⁷. Avant 2010, les taux d'interchange fixés par Visa et MasterCard pour le débit signature sont élevés et bien plus profitables pour les émetteurs de cartes de débit que ceux qu'ils reçoivent lors d'un paiement par NIP; en conséquence, les émetteurs choisissent de promouvoir le débit par signature. Cependant, après 2010, la donne change. Un règlement intervenu à la suite d'une poursuite du département de la Justice des États-Unis contre ces réseaux pour pratiques anticoncurrentielles²⁰⁸, puis l'intervention du législateur américain²⁰⁹ contraignent successivement les réseaux nationaux américains à assouplir leurs règles d'adhésion et, surtout, à limiter significativement les taux d'interchange qu'ils peuvent fixer²¹⁰.

²⁰⁵ Nommons, par exemple, les réseaux Pulse, NYCE, MAC, Tyme, SHAZAM ou STAR. Même si ces réseaux occupent des niches régionales souvent exclusives, la plupart d'entre eux ont conclu des ententes à l'effet qu'ils acceptent les cartes de leurs homologues.

²⁰⁶ Lloyd CONSTANTINE et *al.*, « Lessons From an Historically Interventionist Federal Reserve and the Recent Visa Check/MasterMoney Antitrust Litigation », (2006) 2 *NYU J.L. & Business* 147, p. 158-159

²⁰⁷ *Id.*, p. 160 et ss

²⁰⁸ American Express était aussi visée par cette poursuite, voir : *United States v. Am. Express Co.*, No. 10-4496 (E.D.N.Y. 2011)

²⁰⁹ En 2010, le *Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act*, H.R.4173, a, entre autres mesures, modifié le *Electronic Fund Transfer Act* (vu ci-après) pour déléguer à la Réserve fédérale des États-Unis le pouvoir de réglementer les frais d'interchange de façon à ce qu'ils soient raisonnables, voir : 15 U.S.C. § 1693o—2. En 2011, celle-ci a adopté le *Debit Card Interchange Fees and Routing*, 12 C.F.R. 235. Aux termes de ce règlement, le frais d'interchange maximal pouvant être perçu par un émetteur est de 21 sous additionnés de 0,05 % du montant de la transaction.

²¹⁰ Un recours collectif a aussi été entrepris en 2005 par les commerçants, pour lequel un règlement réduisant certains frais et permettant aux commerçants de facturer aux consommateurs certains frais a été conclu en 2013,

Si le repositionnement du marché des cartes de débit américain à la suite de ces récents bouleversements reste à étudier, retenons que le portrait des cartes de débit américain est fort différent de celui du Canada. Il en va de même concernant le cadre juridique américain de la carte de débit. En effet, contrairement au Canada, les États-Unis disposent d'un cadre législatif contraignant pour les cartes de débit, s'appliquant largement à tout transfert de fonds depuis un compte bancaire, couvrant autant les opérations virtuelles que celles effectuées chez le commerçant²¹¹. Ce cadre s'articule dans le *Electronic Fund Transfer Act*, une loi fédérale américaine²¹².

Aux termes de cette loi, les émetteurs doivent, entre autres, communiquer au consommateur les modalités d'utilisation de la carte lors de la conclusion du contrat, dans un langage simple, avec certaines mentions obligatoires telles que les règles de responsabilité en cas d'utilisation non autorisée de la carte ou les frais applicables²¹³. Ils doivent de plus lui fournir un relevé périodique des opérations²¹⁴. Des règles sont aussi applicables aux débits préautorisés : un consommateur ne peut y consentir que par écrit, et il peut y mettre fin simplement en avisant son institution financière²¹⁵. Dans le cas d'un paiement préautorisé dont le montant peut varier, l'institution financière doit aviser préalablement le consommateur du montant qui sera débité²¹⁶.

La solution américaine à l'égard des transactions non autorisées mérite d'être soulignée. En cas de perte ou de vol de sa carte, la responsabilité du consommateur est limitée à 50 \$ à condition qu'il ait avisé l'émetteur dans les deux jours ouvrables suivant la découverte de cette situation. S'il omet de le faire dans ce délai mais qu'il avertit sa banque dans un délai de 60 jours après que son relevé de compte soit émis, ce plafond est haussé à 500 \$. S'il n'a toujours pas averti sa banque après ces 60 jours, sa responsabilité devient illimitée²¹⁷. Si la carte n'est pas volée ou perdue, mais que le consommateur est victime d'une utilisation non autorisée avec son numéro de carte, il n'est pas responsable des pertes dans la mesure où il avise l'émetteur de la transaction non autorisée portée à son compte dans les 60 jours suivant l'émission de son relevé de compte où figure cette transaction non autorisée.

Ce régime s'avère toutefois moins avantageux qu'en matière de carte de crédit, où la responsabilité en cas de perte ou de vol est invariablement limitée à 50 \$²¹⁸. De plus, le *Electronic Fund Transfer Act* ne prévoit pas de règles à l'égard de la rétrofacturation,

voir : *In re Payment Card Interchange Fee and Merchant Discount Antitrust Litigation* [All Cases], No. 05-MD-1720, (E.D.N.Y. 2012)

²¹¹ *Electronic Fund Transfer Act*, 15 U.S.C. § 1693a. Les définitions de « card » et de « electronic fund transfer » prévues à cette section sont larges, et incluent non seulement la carte de débit, mais tout moyen d'accéder au compte bancaire; de même, un transfert électronique de fonds vise autant les opérations effectuées par ordinateur que celles faites au terminal d'un commerçant.

²¹² Cette loi est complétée par le *Regulation E (Electronic Fund Transfer Act)*, 12 C.F.R. § 205.6

²¹³ 15 U.S.C. § 1693c

²¹⁴ 15 U.S.C. § 1693d

²¹⁵ 15 U.S.C. § 1693e (a)

²¹⁶ 15 U.S.C. § 1693e (b)

²¹⁷ 15 U.S.C. § 1693g; *Regulation E*, § 1005.6. À noter que l'émetteur est aussi responsable des problèmes techniques, avec certaines exceptions, voir : 15 U.S.C. § 1693h

²¹⁸ *Truth in Lending Act*, 15 U.S.C. § 1643g

contrairement à ce que le *Truth in Lending Act* prévoit pour la carte de crédit américaine²¹⁹. C'est là une carence déplorée par plusieurs auteurs, qui constatent l'importante confusion entre carte de crédit et carte de débit chez les Américains – et selon lesquels les consommateurs devraient donc bénéficier de normes équivalentes peu importe le mode de paiement utilisé²²⁰. Si, au Canada, la présence du réseau Interac semble avoir permis d'éviter cette confusion jusqu'ici, force est de constater que l'arrivée de nouveaux acteurs dans le marché des cartes de débit laisse entrevoir le même genre de difficultés (voir section 5).

²¹⁹ *Id.*, § 1666e

²²⁰ Neil M. PERETZ, « The single Euro Payment Area: A New Opportunity for Consumer Alternative Dispute Resolution in the European Union », (2008) 16 *Mich. St. J. Int'l L.* 573, p. 607

7. Conclusion et recommandations

La carte de débit virtuelle est un nouveau produit apprécié des consommateurs. Elle leur procure une grande flexibilité et les frais liés à son utilisation sont peu élevés. Plusieurs la trouvent plus avantageuse que la carte prépayée, pour laquelle les frais d'utilisation peuvent s'avérer bien plus élevés. De plus, les consommateurs ne pouvant ou ne voulant pas avoir recours au crédit préfèrent cette carte, qui leur permet de payer sans emprunter. Cependant, malgré ses avantages indéniables, la carte de débit virtuelle soulève quelques interrogations.

D'abord, aucun cadre juridique contraignant n'a été adopté pour protéger les consommateurs qui utilisent cette carte, que ce soit dans les juridictions fédérale ou provinciales. Autant les règles de l'ACP que les règles d'adhésion au réseau Visa, qui prévoient pourtant quelques normes de protection des consommateurs, ne peuvent être invoquées par ces derniers devant les tribunaux. Cette situation s'avère particulièrement problématique quant aux représentations faites par Visa, qui affirme que le consommateur utilisant son réseau bénéficie d'une protection contre la fraude et d'un processus de rétrofacturation en cas de différend avec un commerçant.

Les codes volontaires, qui ont été la solution adoptée jusqu'ici, énoncent des préceptes dont le consommateur ne peut contraindre, encore là, la mise en œuvre. Ces codes, dans le meilleur des cas, serviront d'inspiration aux émetteurs dans la rédaction de leurs conventions de cartes; mais ils gardent toute la latitude voulue pour prévoir des modalités autres. Ajoutons que le plus important de ces instruments normatifs, le Code de pratique canadien des services de cartes de débit, est désuet et ne couvre pas les opérations virtuelles que permet de réaliser la carte de débit virtuelle.

Faute de cadre juridique contraignant, il faut se résigner à une idée : c'est le contrat bancaire qui est la principale source de droits et, surtout, d'obligations du consommateur titulaire d'une carte de débit virtuelle. Or, ces contrats d'adhésion sont souvent désavantageux pour les consommateurs.

Ainsi, ces conventions laissent à l'émetteur une large discrétion quant à la protection accordée au consommateur en cas de fraude ou de vol de sa carte. L'émetteur a notamment la possibilité de refuser d'indemniser le consommateur victime de fraude pour de nombreux manquements à ses obligations contractuelles, par exemple s'il ne l'a pas contacté immédiatement pour lui faire part de la perte de sa carte ou s'il estime que le consommateur n'a pas rempli ses obligations de sécurité. On n'y trouve pas non plus d'engagement clair que l'émetteur effectuera une rétrofacturation en cas de différend avec un commerçant, même si l'achat a été légalement annulé par le consommateur. Les dispositions que nous avons retrouvées dans les conventions des cartes de débit virtuelles s'apparentent à celles trouvées soit dans les conventions de cartes de débit régulières, soit dans les conventions de cartes prépayées. Encore aujourd'hui, c'est la carte de crédit qui offre, au Canada, la meilleure protection législative au consommateur.

Les consommateurs, et même les commerçants, ne sont pas tous adéquatement informés sur ce nouveau produit. Les réseaux Visa et MasterCard étant surtout connus au Canada comme offrant des cartes de crédit, les consommateurs et les commerçants sont peu familiers avec les cartes de débit utilisant ces réseaux. Plus important encore, beaucoup de consommateurs ignorent leurs droits et responsabilités relatifs à la carte de débit virtuelle; certains, affichant

une grande confiance envers leur institution financière, croient bénéficier d'une protection équivalente peu importe le type de carte de paiement choisi. Ces constats ne sont d'ailleurs pas inédits : un rapport de 2007 produit pour l'Agence de consommation en matière financière du Canada concluait notamment que les titulaires de carte de débit affichaient des connaissances limitées quant à leur responsabilité en cas de perte due à une utilisation non autorisée de leur carte²²¹.

À l'instar des États-Unis, la carte de débit devrait, au Canada, faire l'objet d'un cadre réglementaire contraignant. Comme pour les cartes de crédit, ce cadre devrait prévoir une limitation de responsabilité pour le consommateur en cas d'utilisation non autorisée de sa carte et une possibilité de demander à l'émetteur la rétrofacturation pour les achats effectués à distance. Compte tenu des problèmes observés dans le présent rapport, d'autres pistes de solution pourraient aussi compléter ce dispositif. Par exemple, en cas d'opération non autorisée, les contrats étudiés font essentiellement reposer le fardeau de la preuve sur les épaules du consommateur; en conséquence, des présomptions légales en faveur du consommateur alléguant être victime de fraude pourraient être envisagées²²². La durée du processus d'enquête que peut mener l'émetteur pour déterminer si une opération est autorisée ou non devrait être limitée; entretemps, pour éviter tout préjudice au consommateur, un crédit provisionnel devrait obligatoirement lui être octroyé. Finalement, des obligations de sécurité plus grandes pour les émetteurs pourraient aussi être prévues.

De plus, comme Option consommateurs le constatait antérieurement à l'égard des cartes de débit régulières ou des cartes prépayées²²³, une solution véritablement efficace exige de traiter l'enjeu dans son ensemble, en établissant un cadre de protection du consommateur général, harmonisé et obligatoire pour tous les modes de paiement électroniques au Canada. Considérant la multiplication fulgurante des instruments de paiement au Canada, le choix de règlementer « à la pièce »²²⁴, en réaction aux produits émergents, est de plus en plus questionnable : il crée des incongruités dans la protection accordée au consommateur, qui variera souvent en fonction de critères techniques²²⁵, et laisse planer des incertitudes quant aux droits et responsabilités des consommateurs selon les modes de paiement qu'ils utilisent. Une loi encadrant tous les paiements électroniques avec des principes équitables, clairs, harmonisés et surtout capables de s'adapter aux nouvelles technologies sans nuire à leur développement s'impose.

²²¹ ACFC, *Code de pratique des cartes de débit 2007 de l'ACFC — Recherche auprès des consommateurs*, <http://www.fcac-acfc.gc.ca/Fra/ressources/rechercheSondages/Pages/FCACs200-ACFC2007.aspx>

²²² Voir à cet effet : Marc LACOURSIÈRE, « Propositions de réforme pour une protection des titulaires de cartes de débit victimes de transferts de fonds non autorisés », (2009) 54 *Revue de droit de McGill* 91, p. 115

²²³ Jacques ST 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*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par Option consommateurs, 2005, p. 78; Jean-François VINET, *La protection des consommateurs utilisant des cartes de paiement prépayées : Un instrument laissé aux forces du marché*, rapport présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada par Option consommateurs, 2008, p. 83

²²⁴ Récemment, bien que constituant une avancée salutaire, l'adoption du *Règlement sur les produits de paiement prépayés*, DORS/2013-209, qui encadre les cartes prépayées utilisant les réseaux de paiement nationaux, pose le même problème. Il s'agit d'un encadrement à la pièce, visant des problèmes spécifiques à cet instrument de paiement, qui mériterait d'être élargi à d'autres types de carte et à d'autres enjeux, tels que la responsabilité en cas de fraude.

²²⁵ Par exemple, comme nous l'avons vu précédemment, les règles de l'ACP s'appliqueront à Interac en ligne, mais non aux opérations en ligne effectuées avec la carte de débit virtuelle, pour des raisons essentiellement techniques.

Dans ce contexte, nous émettons les recommandations suivantes :

Recommandations à l'État fédéral :

- **Option consommateurs recommande à l'État fédéral de mettre en place des mesures législatives harmonisant les régimes juridiques de tous les modes de paiement électroniques. Ces règles harmonisées et contraignantes devraient être suffisamment souples pour s'appliquer à tous les instruments de paiement, autant anciens que nouveaux, et devraient notamment se pencher sur les questions touchant à l'information du consommateur, l'allocation des risques en cas d'utilisation non autorisée et les mécanismes de protection en cas de différend avec un commerçant.**
- **Option consommateurs recommande à l'État fédéral d'adopter des dispositions législatives qui permettraient aux consommateurs d'invoquer règles de l'ACP devant les tribunaux.**

Recommandations aux provinces :

- **Option consommateurs recommande aux provinces de se concerter avec les autorités fédérales afin de faire progresser rapidement l'adoption d'un cadre général et harmonisé pour tous les modes de paiements électroniques au Canada.**
- **Option consommateurs recommande aux provinces de modifier leurs lois de protection du consommateur afin que les protections qu'elles confèrent aux titulaires de cartes de crédit s'appliquent aussi à tout type d'opération effectuée par carte de débit.**

Recommandations aux réseaux de cartes de paiements, notamment Interac, MasterCard et Visa :

- **Option consommateurs recommande aux réseaux de cartes de paiement d'exiger de leurs membres qu'ils incorporent dans les contrats de titulaires de cartes les règles du réseau de paiement protégeant les droits des consommateurs, notamment quant à la responsabilité en cas de fraude, de façon à ce que les consommateurs puissent s'en prévaloir.**
- **Option consommateur recommande aux réseaux de cartes de paiement de s'assurer que les politiques et programmes visant à protéger les consommateurs dont ils font la promotion disposent de modalités complètes et efficaces, facilement accessibles au public et ne laissant pas de discrétion à l'émetteur de la carte d'y déroger.**

Recommandation aux émetteurs de cartes de débit virtuelles :

- **Option consommateurs recommande aux émetteurs de cartes de débit virtuelles de rédiger des contrats de titulaire de carte équitables, transparents et faciles à comprendre par les consommateurs. Ces contrats devraient minimalement respecter tous les codes volontaires sous la supervision de l'ACFC et reprendre les obligations**

qui figurent dans les règles des réseaux de paiement. Les émetteurs devraient, notamment, informer explicitement le consommateur de ses recours en cas de différend avec un commerçant, sans chercher à éluder leur responsabilité.

Recommandations aux commerçants :

- **Option consommateurs recommande aux commerçants de mieux informer les consommateurs sur les modes de paiement qu'ils acceptent en ligne.**
- **Option consommateurs recommande aux commerçants de mieux former leur personnel, de façon à ce qu'ils puissent reconnaître les nouveaux instruments de paiement que les consommateurs leur présentent.**

Recommandation aux consommateurs :

- **Option consommateurs recommande aux consommateurs de bien s'informer sur les modalités d'utilisation des instruments de paiement dont ils se servent. Ils ne devraient pas hésiter à faire valoir leurs droits.**

Annexe 1 – Guide de discussion (version française)

Note : les participants doivent être identifiés par un code de couleurs (exemple : carton rouge pour ceux qui ont une carte CIBC, carte bleue pour ceux qui ont une carte RBC et carte verte pour ceux qui ont une carte TD). Idéalement, les personnes ayant une même carte devraient être assises les unes à côté des autres. De plus, l'animateur devrait s'assurer qu'au moins une personne ayant une carte de chaque couleur réponde à chaque question.

INTRODUCTION

Vous avez tous ce qu'on appelle une carte de débit virtuelle. Actuellement, il en existe trois principales au Canada, soit la Carte de débit Avantage CIBC, la Visa Débit RBC Virtuelle et la Carte Accès TD. En principe, vous avez tous une de ces cartes.

Durant cette rencontre, c'est de votre carte de débit virtuelle que nous parlerons, et non de vos autres cartes.

1. CONNAISSANCE GÉNÉRALES DU CONSOMMATEUR

- 1.1 Pouvez-vous me dire, pour vous, ce qu'est une carte de débit virtuelle (c'est la carte dont nous parlons depuis le début de la rencontre)? Approfondir (type d'utilisation, avantage, inconvénients, etc.).
- 1.2 Pouvez-vous expliquer la différence entre votre carte de débit virtuelle et...
 - une carte de débit?
 - une carte de crédit?
 - une carte prépayée?
- 1.3 Selon vous, quel est le rôle de Visa dans la transaction? Quel est celui de votre institution financière?

2. CONTEXTE

- 2.1 Depuis combien de temps avez-vous votre carte de débit virtuelle?
- 2.2 Dans quelles circonstances avez-vous obtenu votre carte de débit virtuelle? L'avez-vous demandée expressément ou vous l'a-t-on envoyée automatiquement sous cette forme? Vous l'a-t-on envoyée lors du renouvellement de votre carte de débit ou à un autre moment?
- 2.3 Avant d'obtenir cette carte, avez-vous consulté de la documentation pour vous informer sur cette celle-ci? Si oui, laquelle? Qu'avez-vous fait? Vous l'avez lue au complet? Vous en avez lu quelques paragraphes? Vous l'avez parcourue brièvement?

- 2.4 Avez-vous consulté de la documentation depuis que vous avez cette carte? Si oui, laquelle? Qu'avez-vous fait? Vous l'avez lue au complet? Vous en avez lu quelques paragraphes? Vous l'avez parcourue brièvement?
- 2.5 Avez-vous lu le contrat régissant l'utilisation de votre carte de débit virtuelle?
- 2.6 Selon vous, quels sont les avantages d'utiliser la carte de débit virtuelle plutôt qu'une autre carte?
- 2.7 Quels en sont les inconvénients?

3. COMPORTEMENTS / EXPÉRIENCES

- 3.1 Que faites-vous avec cette carte? Des achats? Autre chose? (*en personne, par Internet par téléphone, par courrier?*)
- 3.2 Pourriez-vous l'utiliser pour faire autre chose? Expliquer.
- 3.3 Pour quel type d'achat l'utilisez-vous? Avez-vous déjà utilisé cette carte pour faire des achats :
- Directement chez un commerçant?
 - En ligne?
 - Par téléphone?
 - Par la poste?
- 3.4 Chez quels marchands avez-vous utilisé cette carte?
- 3.5 Pour faire un achat à distance, pourquoi avez-vous choisi d'utiliser cette carte plutôt qu'une carte de crédit?
- 3.6 Utilisez-vous cette carte pour faire des paiements préautorisés (par exemple, pour votre compte de téléphone cellulaire)? Est-ce que cela fonctionne bien?
- 3.7 Avez-vous déjà utilisé cette carte à l'extérieur du Québec Dans quelles circonstances? Est-ce que cela a bien fonctionné?
- 3.8 Lorsque vous avez utilisé cette carte pour faire un ou des achat(s), avez-vous remarqué des procédures de sécurité particulières?
(*Par exemple : le système « Verifié par VISA »*)
- 3.9 Vous est-il arrivé de retourner de la marchandise achetée avec cette carte? Comment le remboursement a-t-il été fait?
- 3.10 Avez-vous déjà contacté votre institution financière à propos de cette carte? À quel sujet?

- 3.11 Avez-vous déjà eu un problème avec cette carte? Racontez-nous ce qui s'est passé (situation)? Qu'avez-vous fait?
- 3.12 Avez-vous déjà été victime de fraude sur cette carte? Si oui, qu'est-il arrivé? Qu'avez-vous fait? Comment cela s'est-il réglé?
- 3.13 À quelle fréquence surveillez-vous vos relevés mensuels?
- 3.14 À quel endroit conservez-vous le numéro d'urgence de l'émetteur de la carte pour signaler rapidement la perte ou le vol de cette carte ou une transaction frauduleuse? Est-ce que vous pourriez facilement retrouver le numéro de l'émetteur de la carte pour signaler rapidement la perte ou le vol de cette carte ou une transaction frauduleuse?

4. PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Définition de la carte de débit virtuelle : Une carte de débit virtuelle est une carte qui utilise le réseau de VISA (plutôt que le réseau Interac) pour accéder à votre compte bancaire. Ce n'est pas une carte de crédit, mais bien une carte de débit. Actuellement, au Canada, vous ne pouvez pas utiliser le réseau VISA pour faire un paiement par débit directement dans un magasin. C'est seulement le réseau Interac qui est utilisé pour ce faire. Cependant, vous pouvez faire un paiement par débit via le réseau Visa avec ces cartes pour des achats à distance : internet, téléphone, poste.

- 4.1 Au moment où vous avez reçu votre carte de débit virtuelle, saviez-vous que votre carte permettait de faire des achats à distance (comme une carte de crédit)?
- 4.2 Croyez-vous être suffisamment informés au sujet de votre carte de débit virtuel?
- 4.3 Que savez-vous de vos droits et responsabilités lorsque vous utilisez votre carte de débit virtuelle?
- 4.4 Croyez-vous qu'il est sécuritaire d'utiliser cette carte? Est-ce aussi sécuritaire que les autres types de cartes? Pourquoi?
- 4.5 Quelle protection avez-vous lorsque vous **retournez de la marchandise** achetée avec cette carte?
- 4.6 Quelle protection contre la **fraude** avez-vous lorsque vous faites un achat avec cette carte?
- 4.7 Quelle sont les protections que vous avez lorsque vous permettez le **débit préautorisé** sur cette carte?
- 4.8 Selon vous, quelles sont les différences dans les protections qui vous sont offertes si vous faites votre achat en magasin ou si vous le faites en ligne? Lesquelles?

- 4.9 Croyez-vous que vous bénéficiez de la même protection si vous utilisez la carte de débit virtuelle ou une autre carte (carte de débit, une carte de crédit ou une carte prépayée)? Expliquer. (*comparaison avec chacune*)
- 4.10 Est-ce que vous connaissez les différentes mesures que vous devez prendre pour vous protéger contre la fraude? Quelles sont-elles?

5. APPRÉCIATION DU MODE DE PAIEMENT

- 5.1 Avant d'obtenir cette carte, aviez-vous une idée de l'utilisation que vous en feriez?
- 5.2 Si oui, l'utilisez-vous comme vous pensiez le faire au départ? Expliquer.
- 5.3 Selon vous, quelles sont les améliorations qui pourraient être apportés aux cartes de débit virtuelles?
- 5.4 Que diriez-vous à un parent ou à un ami qui désire utiliser une carte de débit virtuelle?
- 5.5 Voulez-vous ajouter quelque chose?

Annexe 2 – Guide de discussion (version anglaise)

Note : participants must be identified according to a color code (IE : red cards for CIBC customers, blue for RBC and green for TD). Ideally, participants with the same cards should sit next to each other. Also, the moderator should make sure at least one person from each group answers each question.

INTRODUCTION

You all have what is called a virtual debit card. Right now, there are three major virtual debit cards in Canada: the CIBC Advantage Debit Card, the RBC Virtual Visa Debit card and the TD Canada Trust Access Card. Technically, you all have one of these cards.

During this discussion, we will only talk about your virtual debit card, not the other cards you have.

1. CONSUMERS' GENERAL KNOWLEDGE

- 1.1 Can you tell me, in your own words, what is a virtual debit card (the card we are talking about tonight)? Develop (uses, advantages, disadvantages, etc.).
- 1.2 Can you tell me the difference between a virtual debit card and...
 - a debit card?
 - a credit card?
 - a prepaid card?
- 1.3 According to you, what is Visa's role when you use your virtual debit card for a transaction? What is your financial institution's role in the transaction?

2. CONTEXT

- 2.1 Since when do you have your virtual debit card?
- 2.2 In what circumstances have you had your virtual debit card? Did you expressly ask for it or was it automatically sent to you this way? Was it sent to you when your old card was renewed or at another time?
- 2.3 Before getting this card, did you read up information about it? If so, what documentation did you read? What have you done? Did you read the entire documentation or just a few paragraphs? Did you quickly browse the document?

- 2.4 Have you checked the documentation since you have received this card? Is so, which document? What have you done? Did you read the entire documentation or just a few paragraphs? Did you quickly browse the document?
- 2.5 Have you read the contract governing the use of your virtual debit card?
- 2.6 According to you, what are the advantages of using a virtual debit card as opposed to another type of card?
- 2.7 What are the disadvantages?

3. BEHAVIOR AND EXPERIENCES

- 3.1 What do you do with this card? Purchases? Something else? (in person, on the Internet, on the phone, by the mail?)
- 3.2 Could you use it to do other things? If so, please explain.
- 3.3 For what kind of purchases do you use the card? Do you use it to buy:
- At a store?
 - On line?
 - On the phone?
 - By the mail?
- 3.4 At what store did you use your card?
- 3.5 Why did you choose to use this card instead of a credit card to make a remote purchase?
- 3.6 Do you use this card to make preauthorized payments (for example, for your cellphone account)? Is it working well?
- 3.7 Have you ever used your card outside of Ontario? In what circumstances? Did it work well?
- 3.8 When you have used your card to make one or many purchases, did you notice if there were specific safety procedures?
(For example: The "Verified by Visa" system)
- 3.9 Have you ever returned some item purchased with this card? How did the reimbursement go?
- 3.10 Did you contact your financial institution about this card? Why?
- 3.11 Have you had any problems with this card? Tell us what happened? What have you done about the problem?

- 3.12 Have you ever been a victim of fraud with this card? If so, what happened? What have you done, then? How was it resolved?
- 3.13 How often do you review your monthly statements?
- 3.14 Where do you keep the card issuer's emergency number in case of loss, theft or fraudulent activity with your card? Would you be able to easily find this number in case of loss, theft or fraudulent activity with your card?

4. CONSUMER PROTECTION

Definition of a virtual debit card: A virtual debit card is a card that uses the VISA network (instead of Interac) to access your bank account. It is not a credit card but a debit card. Right now, in Canada, you can not use the VISA network to pay debit in a store. The Interac network is the only network to make debit transactions. However, you use the VISA network when you make a remote debit purchase with your card via the Internet, the phone or the mail.

- 4.1 When you received this virtual debit card, did you know you could use it to make remote purchases (just like you would with a credit card)?
- 4.2 Do you think you are sufficiently informed about your virtual debit card?
- 4.3 What do you know about your rights and responsibilities when you are using your virtual debit card?
- 4.4 Do you think it is safe to use this card? Is it more safe than with other types of cards? Why?
- 4.5 What is your protection when you **return an item** purchased with this card?
- 4.6 What is your protection against **fraud** when you make a purchase with this card?
- 4.7 What is your protection when you allow preauthorized **payments** with this card?
- 4.8 In your opinion, what are the differences in protection if you make a purchase on line or in a store?
- 4.9 Do you think you have the same protection if you use a virtual debit card or another card (debit card, credit card, prepaid card)? Please explain and compare.
- 4.10 Do you know the precautions you have to take to protect yourself against fraud? What are they?

5. APPRECIATION OF THE PAYMENT MODE

- 5.1 Before getting this card, did you have an idea of how you would use it?
- 5.2 If so, are you using it like you were thinking you would? Why?
- 5.3 In your opinion, what are the improvements that could be done to virtual debit cards?
- 5.4 What would you say to a friend or a family member that wants to use a virtual debit card?
- 5.5 Would you like to add something else on the subject?