



Le Règlement relatif à l'accès aux fonds et le Règlement relatif à l'abonnement par défaut : deux propositions du ministère des Finances du Canada qui méritent d'être bonifiées

Commentaires et recommandations présentés au ministère des
Finances du Canada

18 avril 2011

Option consommateurs

MISSION

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

HISTORIQUE

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

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs compte sur une équipe d'une trentaine d'employés qui oeuvrent au sein de cinq services : le Service budgétaire, le Service d'efficacité énergétique, le Service juridique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation. Au cours des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons directement entre 7000 et 10 000 de 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* annuel 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.

Table des matières

OPTION CONSOMMATEURS	2
RECOMMANDATIONS	4
CONTEXTE.....	5
LE RÈGLEMENT RELATIF À L'ACCÈS AUX FONDS.....	6
RÈGLEMENT RELATIF À L'ABONNEMENT PAR DÉFAUT	10
CONCLUSION	12

Recommandations

- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de réduire la période de retenue des chèques à deux jours ouvrables quel que soit le montant déposé par les consommateurs. Cela, à l'exception des types de chèques qui bénéficient actuellement d'une période de retenue moins longue.**
- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de permettre aux déposants de retirer la première tranche de 100 \$ de tous fonds déposés par chèque dans son compte de dépôt, comme le stipule la proposition de règlement et selon les conditions qui y sont mentionnées.**
- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de travailler avec les gouvernements provinciaux pour harmoniser l'encadrement sur la période de retenue des chèques entre les institutions financières de compétence fédérale et provinciale.**
- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada d'interdire l'abonnement par défaut.**
- **Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de bonifier l'obligation d'information des institutions financières en exigeant que celles-ci indiquent le montant total que devra déboursier le consommateur qui accepte de payer pour obtenir un produit ou un service accessoire.**

Contexte

Le 8 mars 2011, le ministère des Finances du Canada annonce¹ deux propositions de règlements pour renforcer la protection des consommateurs canadiens de produits et de services financiers. Il s'agit du *Règlement relatif à l'accès aux fonds*, qui a notamment pour but de réduire la période maximale de retenue des chèques, et le *Règlement relatif à l'abonnement par défaut*, qui a notamment pour but d'exiger des institutions financières qu'elles obtiennent un accord clair des consommateurs avant de leur fournir un nouveau produit facultatif, par exemple, une assurance solde sur une carte de crédit.

Option consommateurs salue l'initiative du ministère des Finances et est d'avis que ces produits financiers doivent être mieux encadrés afin de protéger les consommateurs canadiens. Le ministère alloue un délai de 30 jours pour commenter ces deux propositions de règlement et Option consommateurs a décidé de participer à l'exercice.

Si, en général, notre association est d'avis que ces deux nouveaux règlements renforceront la protection dont bénéficient les consommateurs canadiens, nous notons, par contre, que ces règlements pourraient être bonifiés. En effet, aux États-Unis, les consommateurs bénéficient généralement déjà d'une période plus courte de retenue de chèques que celle qui est proposée par le ministère. De plus, au Québec, sur l'abonnement par défaut, les dispositions en vigueur dans la *Loi sur la protection du consommateur* nous apparaissent comme étant plus avantageuses pour les consommateurs que ce qui est proposé par le ministère.

Nous vous remercions d'avance de votre attention puisque nous savons, comme vous, que les questions relatives à la protection des consommateurs sont un élément fondamental de la réussite économique du Canada. Ci-dessous, les commentaires et les recommandations de notre organisation sur les deux propositions de règlements du ministère.

¹ Le communiqué de presse est publié sur le site du ministère des Finances du Canada au : www.fin.gc.ca/n11/11-022-fra.asp, consulté le 31 mars 2011.

Le Règlement relatif à l'accès aux fonds

Le *Règlement relatif à l'accès aux fonds* a notamment pour but de réduire la période maximale de retenue des chèques des consommateurs (communément appelée la période de « gel de chèque »); période pendant laquelle une institution financière retient le montant d'un chèque que son client a déposé.

Actuellement, pour les institutions financières de compétence fédérale, la période maximale de retenue des chèques est de sept jours ouvrables, quel que soit le montant du chèque. Or, selon le règlement proposé, cette période serait réduite à quatre jours ouvrables dans le cas des chèques de 1500 \$ ou moins. De plus, selon le règlement, les institutions financières seraient obligées de donner aux consommateurs un accès immédiat à la première tranche de 100 \$ déposés par chèque.

Option consommateurs est d'avis que la réduction de la période maximale de retenue de chèques à quatre jours ouvrables est une proposition de règlement intéressante. Un long délai de retenu des chèques encourage, voire force bon nombre de Canadiens dont la situation financière est précaire à utiliser les services onéreux des entreprises d'encaissement rapide de chèques.

Par contre, si l'on compare cette proposition à ce qui est déjà en vigueur aux États-Unis, le principal partenaire commercial du Canada, force est de constater que le Canada pourrait faire mieux et offrir un délai de retenue de chèques de moins de quatre jours, quel que soit le montant déposé.

Aux États-Unis, en vertu de la *Regulation CC* (règle CC) de l'*Electronic Code of Federal Regulations*², à l'exception principalement des chèques gouvernementaux qui doivent

² Le code est publié au : http://ecfr.gpoaccess.gov/cgi/t/text/text-idx?c=ecfr&tpl=/ecfrbrowse/Title12/12cfr229_main_02.tpl, consulté le 31 mars 2011.

être accessibles en entier le jour ouvrable après leur dépôt, les autres chèques doivent être accessibles au maximum :

- deux jours ouvrables après leur dépôt si les chèques sont tirés d'institutions financières situées dans la même région.
- cinq jours ouvrables après leur dépôt si les chèques sont tirés d'institutions financières situées dans deux régions différentes.

Pourtant, pour au moins deux raisons, la structure du système bancaire canadien devrait faciliter l'échange d'information entre les institutions financières. Par conséquent, les consommateurs canadiens devraient bénéficier d'une période de retenue de chèques au moins équivalente à celle en vigueur aux États-Unis.

En effet, d'une part, le marché bancaire canadien est fortement intégré : les six plus grandes banques canadiennes en terme d'actif détiennent 76 %³ du total des actifs des institutions de dépôt. De plus, ces banques disposent d'un important réseau de succursales au Canada. Or, aux États-Unis où la période de retenue de chèques est généralement de deux jours ouvrables; c'est tout le contraire. On y compte 8 000 banques différentes dont le réseau de succursales est principalement développé sur une base régionale.

D'autre part, selon l'Association canadienne des paiements⁴ – l'association qui a, entre autres, pour mandat de mettre en œuvre des systèmes de compensation entre les banques – la compensation des chèques entre les institutions financières canadiennes se fait à la fin de chaque jour ouvrable. Ainsi, si un chèque est refusé en raison d'une insuffisance de fonds, les institutions financières sont informées du problème dès le lendemain du dépôt du chèque. En ce sens, si les institutions financières sont capables de savoir, en un jour ouvrable, si les fonds nécessaires au paiement sont disponibles dans le compte du client, pourquoi ces dernières pourraient-elles se réserver le droit de geler un chèque pour une

³ En 2005, selon les données les plus récentes publiées sur le site Web du ministère des Finances au : www.fin.gc.ca/toc/2005/fact-cfss-fra.asp, consulté le 31 mars 2011.

⁴ Le site Web de l'association est le : www.cdnpay.ca.

période aussi longue que quatre jours ouvrables ? Dans le cas contraire, le délai de retenue de chèques proposé permet aux institutions financières de bénéficier, sans frais et pour une période déraisonnablement longue, de l'argent déposé par chèque chaque jour par des milliers de consommateurs canadiens.

En somme, considérant que le système bancaire canadien est très intégré et que la compensation des chèques entre les institutions financières se fait à la fin de chaque jour ouvrable, Option consommateurs est d'avis que le délai de retenue de chèques n'a aucune raison d'être plus long que deux jours ouvrables, comme c'est généralement le cas aux États-Unis.

Aussi, Option consommateurs comprend mal pourquoi le ministère fait une distinction entre les chèques de moins de 1500 \$ et les chèques d'un montant plus important en ce qui concerne son délai de retenue par une institution financière. Cette distinction n'existe pas aux États-Unis et nous concevons mal pourquoi, lorsqu'une institution financière à autorisée leur compensation, celle-ci pourrait se réserver le droit de garder plus longtemps les chèques d'un montant plus important. En d'autres mots, il serait intéressant que le ministère nous fasse part des critères qui l'ont mené à proposer une règle de cette nature.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de réduire la période de retenue des chèques à deux jours ouvrables quel que soit le montant déposé par les consommateurs. Cela, à l'exception des types de chèques qui bénéficient actuellement d'une période de retenue moins longue.

Aussi, selon cette proposition de règlement, l'institution financière doit également permettre au déposant de retirer la première tranche de 100 \$ de tous fonds déposés par chèque dans son compte de dépôt :

- a) immédiatement, si le chèque est déposé en personne par l'intermédiaire d'un employé de la succursale de l'institution;

b) le jour ouvrable suivant le dépôt, si le chèque est déposé de toute autre manière.⁵

Aux États-Unis, en vertu de la règle CC, les consommateurs bénéficient déjà de ce droit, même si un chèque est tiré d'une institution financière située dans une autre région. La proposition du ministère rend donc l'encadrement canadien équivalent à ce qui est en vigueur aux États-Unis. Option consommateurs est d'avis que cette règle est intéressante pour les consommateurs.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de permettre aux déposants de retirer la première tranche de 100 \$ de tous fonds déposés par chèque dans son compte de dépôt, comme le stipule la proposition de règlement et selon les conditions qui y sont mentionnées.

Finalement, nous sommes d'avis que les consommateurs qui font affaire avec une coopérative de crédit ou toute autre institution financière de compétence provinciale devraient pouvoir bénéficier des mêmes règles en matière de retenue de chèques. Selon nous, le ministère des Finances devrait mettre en place un cadre réglementaire encourageant les institutions à faire concurrence sur les tarifs et le service à la clientèle, et non sur les délais de retenue de chèques ; ceux-ci pénalisant les personnes à faible revenu.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de travailler avec les gouvernements provinciaux pour harmoniser l'encadrement sur la période de retenue des chèques entre les institutions financières de compétence fédérale et provinciale.

⁵ Voir l'ébauche de règlement au : www.fin.gc.ca/drleg-apl/afr-rraf-fra.pdf, consulté le 31 mars 2011.

Règlement relatif à l'abonnement par défaut

Depuis quelques années, certaines institutions financières offrent gratuitement et pour une période déterminée, à l'achat d'un produit financier, un produit financier dit accessoire ou facultatif. Par exemple, en adhérant à une carte de crédit, l'institution financière offre gratuitement, pour une période de six mois, une assurance-solde sur la carte ou une assurance-voyage. En revanche, au moment de l'offre, généralement, l'institution financière informe le consommateur que si ce dernier veut mettre fin à son engagement avant que des sommes ne soient prélevées automatiquement pour payer ce produit accessoire à la fin de la période d'essai, il doit contacter lui-même l'institution financière.

Ce type d'offre comporte, à notre avis, au moins deux inconvénients de taille pour les consommateurs. D'une part, ces derniers oubliaient parfois quand ils devaient rappeler l'institution financière pour mettre fin à leur abonnement au produit accessoire. Par conséquent, plusieurs d'entre eux payaient pour un service dont ils ne voulaient pas. D'autre part, au moment de l'offre, les institutions financières étaient parfois avares de commentaires sur les caractéristiques des produits accessoires offerts ou des délais à respecter pour mettre fin à l'offre. Bref, certains consommateurs avaient parfois l'impression de se faire prendre au piège après avoir accepté le produit puisqu'ils avaient de la difficulté à mettre fin à leur « engagement ».

Au Québec, les abonnements par défaut sont interdits. Le législateur a reconnu que ceux-ci posaient davantage d'inconvénients que d'avantages pour les consommateurs. Aujourd'hui, le ministère des Finances du Canada propose d'encadrer ce type d'abonnement en adoptant le *Règlement relatif à l'abonnement par défaut*⁶.

⁶ L'ébauche du règlement se trouve sur le site Web du ministère au : www.fin.gc.ca/drleg-apl/nobr-rrad-fra.pdf, consulté le 1er avril 2011.

Ce règlement exigerait que les institutions financières sous réglementation fédérale obtiennent d'abord un accord clair des consommateurs avant de leur fournir un nouveau produit ou un nouveau service accessoire. Pour ce faire, le gouvernement exige que les consommateurs reçoivent, avant de conclure l'entente, un sommaire des renseignements clés, y compris les frais et les coûts associés au produit ou au service. Aussi, les consommateurs recevraient un avis écrit 30 jours avant que des sommes ne soient exigées pour payer le produit accessoire. De plus, les institutions financières devraient rembourser la portion des frais correspondants à la partie inutilisée d'un produit ou d'un service facultatif après son annulation.

Option consommateurs est d'avis que cette proposition représente un pas dans la bonne direction pour améliorer la protection des consommateurs. Par contre, cette proposition devrait, selon nous, être bonifiée pour que celle-ci s'harmonise avec ce qui est déjà en vigueur au Québec.

Au Québec, en vertu de la disposition 230 de la *Loi sur la protection du consommateur*⁷, l'abonnement par défaut est carrément interdit. Conséquemment, l'institution financière doit toujours solliciter à nouveau le consommateur pour lui vendre à prix courant un produit accessoire dont la période promotionnelle est terminée. Or, pour l'instant, le règlement du ministère exige uniquement que l'institution financière soit dans l'obligation d'envoyer un document écrit au consommateur 30 jours avant d'exiger des frais. Option consommateurs est d'avis que la réception d'un avis écrit ne constitue pas un consentement de la part du consommateur et recommande fortement au ministère d'exiger que les institutions financières sollicitent à nouveau le consommateur avant de conclure un contrat qui revient au prix courant.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada d'interdire l'abonnement par défaut.

⁷ La loi est publiée au : www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html, consulté le 1^{er} avril 2011.

Finalement, le règlement prévoit que l'institution financière doit notamment envoyer, par écrit, les renseignements utiles sur le produit optionnel (voir article 6 de la proposition de règlement). Or, nous remarquons que le ministère n'exige pas que l'institution financière précise le montant total que le consommateur devra déboursier en acceptant de payer le service optionnel. Option consommateurs est d'avis que cette information permet aux consommateurs, dont ceux qui ont des difficultés en mathématique, à mieux comprendre l'impact financier à moyen terme de leur choix.

Option consommateurs recommande au ministère des Finances du Canada de bonifier l'obligation d'information des institutions financières en exigeant que celles-ci indiquent le montant total que devra déboursier le consommateur qui accepte de payer pour obtenir un produit ou un service accessoire.

Conclusion

Option consommateurs salue l'initiative du ministère des Finances du Canada visant à améliorer le cadre réglementaire sur la période de retenue de chèques et l'abonnement par défaut. Par contre, nous sommes d'avis que les propositions de règlements, dans leur forme actuelle, nécessitent certaines bonifications pour que ceux-ci répondent efficacement au besoin des consommateurs en matière financière.

Pour plus d'information, contacter :

Maryse Guénette
Responsable du service de recherche et de représentation
Option consommateurs
guenette@option-consommateurs.org
Tél. : 514 598-7288