



L'aide juridique :
un réseau au service des gens
www.csj.qc.ca

LES AGENCES DE RECOUVREMENT SONT À MES TROUSSES. QUE FAIRE?

Il peut malheureusement arriver que vous soyez dans une situation difficile et que vous éprouviez des difficultés à faire face à vos responsabilités financières. Il est alors conseillé de prendre arrangement avec vos créanciers afin d'éviter qu'ils ne confient le mandat à une agence de recouvrement pour percevoir les sommes dues.

Les agences de recouvrement sont régies par la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*¹ et elles doivent respecter les consommateurs. En effet, il leur est interdit de faire des menaces, du harcèlement ou de l'intimidation.

L'agent de recouvrement doit d'abord vous faire parvenir un avis de réclamation écrit avant de communiquer verbalement avec vous. Il peut alors vous téléphoner entre 8:00 heures et 20:00 heures. Il ne peut pas vous déranger les jours fériés ni les dimanches. Lorsque l'agent vous téléphone, il a l'obligation de s'identifier et de donner le nom de l'agence de recouvrement. Il doit aussi fournir le numéro de permis, le montant de la créance et le nom du créancier.

La loi vous permet **d'exiger qu'un agent de recouvrement communique avec vous uniquement par écrit**. Vous n'avez alors qu'à lui envoyer un avis écrit lui demandant de procéder ainsi. Cet avis est valable pour une durée de trois (3) mois et peut être renouvelé par l'envoi d'un nouvel avis.

À moins d'une autorisation expresse de votre part, les communications téléphoniques d'un agent de recouvrement à votre travail sont limitées à une seule fois, et ce, uniquement si l'agent ne connaît ni votre adresse, ni votre numéro de téléphone personnel ou s'il a tenté sans succès de vous joindre à votre domicile.

Finalement, il peut être opportun de consulter un avocat afin que ce dernier puisse rappeler vos droits à l'agent de recouvrement.

N'hésitez pas à faire évaluer votre admissibilité à l'aide juridique en prenant un rendez-vous dans l'un des bureaux d'aide juridique situés près de chez vous. Vous pouvez aussi vérifier votre admissibilité en ligne à ce [lien](#).

Pour obtenir les coordonnées de votre bureau, nous vous invitons à cliquer sur le lien suivant www.csj.qc.ca.

Chronique juridique*

Vol. 15

Numéro 7

Août-Septembre 2023

Texte original de
M^e Nathalie Aubin,
anciennement du bureau
d'aide juridique d'Alma,
mis à jour par la CSJ.

Pour nous joindre

Commission des
services juridiques
Casier postal 123
Succursale Desjardins
Montréal (Québec)
H5B 1B3

Téléphone : 514 873-3562
Télécopieur : 514 864-2351

www.csj.qc.ca

* Les renseignements fournis dans le présent document ne constituent pas une interprétation juridique.

L'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

¹ [L.R.Q., c. R-2.2.](#)