

LOI SUR LE RECOUVREMENT DE CERTAINES CRÉANCES : LOI D'ORDRE PUBLIC, À TEMPS PARTIEL

Vincent Caron*

Édictée en 1979, la Loi sur le recouvrement de certaines créances (LRCC) est une loi d'ordre public dont l'application laisse à désirer. En effet, la LRCC n'est pas toujours appliquée par les tribunaux, ni même respectée. De plus, sa violation est parfois excusée ou encore timidement sanctionnée par les tribunaux. L'étude de la jurisprudence démontre que les tribunaux font preuve d'une extrême déférence à l'égard de la conduite des créanciers institutionnels et des agences de recouvrement.

Enacted in 1979, the Act Respecting the Collection of Certain Debts is a law of public order whose application is inadequate. This law is not always enforced by the courts, or even respected. Moreover, its violation is sometimes excused or timidly sanctioned by the courts. Jurisprudence shows that the courts are extremely deferential as to the practices of institutional creditors and collection agencies.

Table des matières

1. Présentation de la <i>Loi sur le recouvrement de certaines créances</i>	569
1.1 Champ d'application de la loi	569
1.1.1 Personnes protégées par la LRCC (le réclamé)	569
1.1.2 Personnes soumises à la LRCC (le réclamant)	571
1.1.3 Créances visées par la LRCC	571
1.2 Objectifs de la LRCC	573
2. Protections établies par la LRCC	576
2.1 Protection contre le harcèlement	582
2.1.1 Communication téléphonique	585
2.1.2 Communication écrite	587
2.1.3 Propos	588
2.2 Protection contre les menaces	590
2.3 Protection contre l'intimidation	591
3. Recours à la disposition du réclamé	592

* Avocat et professeur agrégé à la Faculté de droit (Section de droit civil) de l'Université d'Ottawa. Je remercie les trois évaluateurs anonymes de ce texte. Bien qu'il ne soit aucunement lié de près ou de loin au contenu de ce texte, je remercie le professeur Patrice Deslauriers pour son aide dans le processus de publication.

3.1 Fondements du recours en responsabilité civile	593
3.2 Dommages accordés	594
Conclusion	596
Annexe	599

De tout temps, le recouvrement de créances a présenté un risque ainsi que des difficultés pour le créancier, notamment celle de retracer le débiteur, d'où l'intérêt constant pour les sûretés réelles. En raison de ces difficultés, le créancier peut mandater une agence de recouvrement afin de l'aider à recouvrer de mauvaises créances ou encore céder sa créance à une agence. Pour contrer les abus de ces agences, la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*¹ (ci-après LRCC) a été édictée en 1979. Contrairement à la croyance populaire, cette loi ne protège pas uniquement les mauvais payeurs puisque d'innocentes personnes sont malheureusement importunées par les agences de recouvrement : les victimes d'usurpation d'identité², le parent d'un enfant pour des frais pourtant déjà payés à l'école³, les victimes de fraude d'un professionnel⁴, la victime de l'erreur d'un commerçant⁵, le client dont le commerçant n'honore pas les actes de son représentant autorisé⁶, le mandant dont le mandataire outrepassa son mandat⁷, le *solvens* effectuant son paiement en ligne dans un compte inactif⁸, la personne identifiée à tort comme le véritable débiteur⁹, la personne possédant le même nom que le véritable débiteur¹⁰, les proches de la personne sollicitée par une agence de

¹ RLRQ c R-2.2 [LRCC].

² *Dupoux c Société Telus Communications*, 2015 QCCQ 6646 [*Dupoux*]; *Brisebois c Rogers Communications inc*, 2009 QCCQ 2422; *Borissovna-Lavrenova c Banque Nationale du Canada*, 2008 QCCQ 8621 [*Borissovna-Lavrenova*]; *Beaumont c Citi Financière*, 2007 QCCQ 1343; *Truong c Banque de Nouvelle-Écosse*, 2005 CanLII 44457 (QC CQ).

³ *Henri c Commission scolaire de Montréal*, 2017 QCCQ 4955 [*Henri*].

⁴ *Co c Lyl Assurances inc (Assuraxpert LY Lucien inc)*, 2008 QCCQ 6331 [*Assuraxpert LY Lucien*].

⁵ *Toupin c Centre de conditionnement Nautilus Plus Inc*, 2003 CanLII 11874 (QC CQ).

⁶ *Phaneuf c Fido Solution*, 2018 QCCQ 1973 [*Phaneuf*]; *Alix c Bell Mobilité inc*, 2007 QCCQ 10137.

⁷ *Co c North American Receivable Management Services Company (Agence de recouvrement Dun & Bradstreet et RMS)*, 2008 QCCQ 6332 [*Dun & Bradstreet*]; *Assuraxpert LY Lucien*, *supra* note 4.

⁸ *Marcoux c Bell Expressvu*, 2005 CanLII 47311 (QC CQ).

⁹ *Cristescu c Future Shop*, 2014 QCCQ 13817 [*Cristescu*].

¹⁰ *Olteanu c Zellers inc*, 1999 CanLII 10695 (QC CQ) [*Olteanu*].

recouvrement (famille¹¹, parent¹², conjoint¹³, frère¹⁴) ou encore d'anciens employés¹⁵. Le droit apporte peu de remèdes à ces personnes importunées. Bien souvent prisonnières des rouages administratifs et bureaucratiques, elles sont confrontées à de nombreux obstacles factuels et juridiques avant de pouvoir retrouver la quiétude et, éventuellement si elles en ont encore la force, être dédommagées.

L'étude de la jurisprudence relative au recouvrement de créances est inquiétante à plusieurs égards. Ce problème concerne l'ensemble de la société : du mineur au vieillard en passant par le professionnel¹⁶ ou le professeur émérite¹⁷ malencontreusement harcelé. De même, un honnête débiteur peut se retrouver prisonnier du labyrinthe administratif lié au système de facturation déficient du créancier¹⁸ ou du système automatisé de recouvrement¹⁹ tout comme il peut être victime du manque de communication entre le créancier et son mandataire²⁰, de la mise sous séquestre du créancier²¹ ou d'une saisie injustifiée²². Ainsi en est-il lorsque l'agence de recouvrement acquiert un portefeuille de créances ou encore est achetée par une autre²³.

Il est consternant de constater que les explications fournies par ces honnêtes citoyens ne sont bien souvent pas écoutées par les percepteurs²⁴. Il va sans dire qu'une telle pratique contrevient aux normes comportementales élémentaires codifiées aux articles 6, 7 et 1375 du *Code civil du Québec*²⁵.

¹¹ *Borissovna-Lavrenova*, supra note 2.

¹² *Simard c Beauce Distribution inc*, 2015 QCCQ 9665; *Mammoli c Mathieu*, 2009 QCCQ 1080 [*Mammoli*].

¹³ *Borissovna-Lavrenova*, supra note 2.

¹⁴ *Paré c Rogers Sans-fil, senc*, 2008 QCCQ 12194 [*Paré*].

¹⁵ *Cloutier-Julien c Rogers AT & T*, 2005 CanLII 19265 (QC CQ) [*Cloutier-Julien*].

¹⁶ *Nadler c Rogers Communications inc*, 2014 QCCQ 5609.

¹⁷ *Olteanu*, supra note 10.

¹⁸ *Mathieu c Shaw Direct*, 2016 QCCQ 490; *Gendreau c Bell Canada*, 2009 QCCQ 4565; *Munoz c Bell Mobilité inc*, 2007 QCCQ 1031; *Cherbal c Microcell Solutions inc (Fido)*, 2006 QCCQ 1793 [*Cherbal*].

¹⁹ *Olteanu*, supra note 10.

²⁰ *Fréchette c Rogers*, 2011 QCCQ 1348 [*Fréchette*]; *Olteanu*, supra note 10; *Kellil c GMAC Leaseco Corporation*, 2014 QCCQ 1789 [*Kellil*] (le créancier est responsable).

²¹ *Girard c 9135-2435 Québec inc (Gestion Belgarde)*, 2011 QCCQ 576 [*Gestion Belgarde*].

²² *Larouche c Jonquière (Ville de)*, 2002 CanLII 39197 (QC CQ).

²³ *Horacius c Agence de recouvrement Bond Street Collections*, 2016 QCCQ 2145; *Dupoux*, supra note 2.

²⁴ *Dupoux*, supra note 2; *Simard c Beauce Distribution inc*, 2015 QCCQ 9665; *Borissovna-Lavrenova*, supra note 2; *Paré*, supra note 14; *Cloutier-Julien*, supra note 15; *Olteanu*, supra note 10.

²⁵ *Borissovna-Lavrenova*, supra note 2.

Autres faits troublants, certains créanciers exigent, à tort, un double paiement²⁶. D'autres encore ne sont parfois pas en mesure d'expliquer leur compte à leur client²⁷, facturant par la même occasion des frais sans droit au débiteur²⁸.

Par ailleurs, la personne importunée par le processus de recouvrement erroné à son égard peut croire le problème résolu, mais celui-ci est susceptible de survenir de nouveau, comme le phénix qui renaît de ses cendres, à tout moment, même dix ans plus tard²⁹. Dans ce cas, la prescription sera bien souvent un autre obstacle à l'indemnisation.

Le recouvrement de créances fait l'objet de diverses lois sectorielles rendant ainsi difficile l'élaboration de principes généraux : pension alimentaire³⁰, fabricant de tabac³¹, Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ)³², en matière fiscale³³, en matière bancaire³⁴ et en raison de la fraude dans l'adjudication, de l'attribution ou de la gestion de contrats publics³⁵. Le présent article esquissera un portrait général de la LRCC qui est en quelque sorte le droit commun du recouvrement de créances (1). À cette occasion, il sera démontré que la LRCC est une loi d'ordre public, mais à temps partiel. C'est-à-dire qu'elle n'est pas toujours appliquée par les tribunaux, ni même respectée, et ce, malgré l'importance des protections qu'elle établit (2). Plus encore, l'étude des recours à la disposition de la personne illégalement importunée démontre que la violation de la LRCC est parfois excusée ou encore timidement sanctionnée par les tribunaux (3).

²⁶ *Liberge c Citifinancière Canada inc*, 2012 QCCQ 128; *Shanker c Banque Scotia*, 2012 QCCQ 6867 [*Shanker*].

²⁷ *Fréchette*, *supra* note 20.

²⁸ *Cherbal*, *supra* note 18.

²⁹ *Cristescu*, *supra* note 9. Dans ces cas, l'effet de la prescription extinctive a été favorable aux institutions financières puisque le réclamé n'a alors pu poursuivre le responsable.

³⁰ *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, RLRQ c P-2.2.

³¹ *Loi sur le recouvrement du coût des soins de santé et des dommages-intérêts liés au tabac*, RLRQ c R-2.2.0.0.1.

³² *Règlement sur le traitement de demandes d'indemnité et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec*, RLRQ c A-25 r 16.

³³ *Loi sur l'administration fiscale*, LRQ c A-6.002.

³⁴ *Règlement sur les pratiques commerciales en matière de crédit (banques, banques étrangères autorisées, sociétés de fiducie et de prêt, associations de détail, sociétés d'assurances canadiennes et sociétés d'assurances étrangères)*, DORS/2009-257.

³⁵ *Loi visant principalement la récupération de sommes payées injustement à la suite de fraudes ou de manœuvres dolosives dans le cadre de contrats publics*, RLRQ c R-2.2.0.0.3.

1. Présentation de la *Loi sur le recouvrement de certaines créances*

Entrée en vigueur en 1981, la LRCC demeure pour le moins méconnue des juristes et du grand public. Curieusement, les ouvrages de doctrine traitant des obligations passent généralement sous silence l'existence de cette loi alors qu'elle devrait logiquement s'y retrouver dans les chapitres traitant de l'inexécution de l'obligation ou dans celui traitant de la demeure. Autre curiosité, les ouvrages en droit de la consommation traitent de la LRCC alors qu'elle ne protège pas uniquement le consommateur et qu'elle ne s'applique pas seulement aux commerçants. À ce sujet, le champ d'application de la LRCC sera exposé dans un premier temps (1.1) avant d'étudier son contenu ainsi que les objectifs généraux de la loi (1.2).

1.1 Champ d'application de la loi

Trois paramètres sont particulièrement importants afin de déterminer l'application de la LRCC. Tout d'abord, les personnes protégées (1.1.1) puisque les protections accordées varient selon l'identité de ces personnes. Ensuite, les personnes soumises (1.1.2), car le créancier et l'agence de recouvrement sont soumis à des obligations tantôt identiques, tantôt différentes. Enfin, il sera question de la nature d'une créance visée par la LRCC (1.1.3).

1.1.1 Personnes protégées par la LRCC (le réclamé)

Tel que le souligne le professeur Pierre-Claude Lafond, la LRCC ne réfère pas à la notion de consommateur³⁶. Bien qu'il soit habituellement le premier à en bénéficier, la LRCC a un champ d'application—d'ailleurs non spécifiquement défini—beaucoup plus large. À titre d'exemple, le cautionnement dont l'agence de recouvrement est tenue de fournir afin de pouvoir agir à ce titre, bénéficie également aux créanciers d'une agence de recouvrement lesquels sont souvent des personnes morales³⁷. Si le recours aux agences de recouvrement peut faciliter la perception des sommes dues, il peut également amener son lot de difficultés pour le créancier³⁸. Cordonniers mal chaussés, les agences de recouvrement s'avèrent à leur

³⁶ Pierre-Claude Lafond, « Contours et ramifications de la “nouvelle” définition du contrat de consommation du Code civil du Québec » (1996) 56 R du B 569.

³⁷ *Complexe hospitalier de la Sagamie c Agence de recouvrement Perception régionale Inc*, 2004 CanLII 46046 (QC CQ).

³⁸ Sur les difficultés susceptibles d'intervenir entre le créancier et l'agence de recouvrement, voir : *Agence de recouvrement Coll-Bec ltée c Bell Canada*, JE 98-1529 (CS); *Créditar Agence De Recouvrement Inc c Co d'assurances Jevco*, 2001 CanLII 9937 (QC CQ); *Claveau c Agence de recouvrement Dixon enr*, 2015 QCCQ 6120 (services non rendus); *Tardif c Créditar agence de recouvrement*, 2002 CanLII 26420 (QC CQ) (services non rendus).

tour mauvais payeurs³⁹. En effet, nombreux sont les créanciers devant poursuivre leur mandataire pour défaut de remboursement des sommes perçues⁴⁰. Ce recours peut s'avérer ardu pour le créancier puisqu'il devra prouver que l'agence de recouvrement a bel et bien reçu les sommes du débiteur⁴¹. Le recouvrement de créances s'avère « une industrie par ailleurs trouble et troublée »⁴² pour reprendre l'expression du juge Vallerand de la Cour d'appel : prêt d'argent illégal⁴³, menace, forçage de porte⁴⁴, intimidation et autres tactiques condamnables, opération sans permis⁴⁵. Le présent article s'intéresse toutefois davantage à la protection des personnes importunées par les agences de recouvrement qu'aux créanciers retenant leurs services.

La LRCC protège plusieurs personnes : le débiteur et sa caution, les proches (notamment les membres de la famille, les amis, les voisins, l'employeur) ainsi que la personne identifiée à tort comme étant le débiteur. Par ailleurs, rien ne laisse à penser qu'une personne morale de même que ses dirigeants, administrateurs, mandataires et employés, ne puissent pas être protégés par la LRCC. Considérant le nombre élevé de personnes différentes protégées par la LRCC, l'expression « **le réclamé** » sera employée afin de désigner toute personne avec qui le créancier, l'agent ou l'agence de recouvrement communique dans le but de recouvrer une créance. Cette expression englobe donc le débiteur (principal intéressé), la caution, mais également les tiers importunés par les mesures de recouvrement.

Quant aux relations de travail à l'intérieur de ces agences, voir : *Global Credit & Collection Inc c Rolland*, 2011 QCCA 2278 (harcèlement psychologique); *Créances garanties du Canada ltée c Commission des normes du travail*, 2008 QCCA 1428 (paiement du permis); *Rahal c CBV Collection Services Ltd /Agence de recouvrement CBV*, 2008 QCCQ 4257 (démarchage et congédiement cavalier); *Griffin c Associated Collection Agencies Inc*, DTE 97T-745, SOQUIJ AZ-97029064 (CS) au para 1 : « *Can an employer dismiss an employee in training who misses meetings, lacks concentration because of fatigue, disobeys an important order and falls asleep at his desk, all of which occurring during his first week?* »

³⁹ *Alliance recrutement de personnel inc c Agence de recouvrement Marathon ltée*, 2009 QCCQ 973.

⁴⁰ *Spiralco inc c 9076-4010 Québec inc*, 2011 QCCS 5385 [*Spiralco*]; *Alarme MR inc c Agence de recouvrement Dixon enr*, 2015 QCCQ 10950; *Placements Phanie ltée c Corporation crédit gestion (Collgest agence de recouvrement)*, 2006 QCCQ 18056; *Thibeault c 9052-0602 Québec Inc*, 2004 CanLII 6521 (QC CQ); *Garage Raynald Bluteau et Fils Inc c 9052-0602 Québec Inc*, 2004 CanLII 38871 (QC CQ); *Raboin et Associés, Société de Notaires c Créditar Agence de Recouvrement Inc*, 2003 CanLII 4001 (QC CQ); *9007-9377 Québec Inc c 2950-1244 Québec Inc*, 2002 CanLII 31851 (QC CQ).

⁴¹ *Lamberti c Gestion jugements Québec inc*, 2015 QCCQ 4038.

⁴² Expression employée dans un autre contexte dans l'arrêt de principe en matière d'assurance : *Madill c Lirette*, 1987 CanLII 533, j Vallerand (QC CA).

⁴³ *Parent c Lacharité (Entreprises Lacharité)*, 2015 QCCQ 3655.

⁴⁴ *Turk c Joly*, 2002 CanLII 31574 (QC CQ).

⁴⁵ *Perreault c Enterprise Location d'autos*, 2016 QCCQ 3293 [*Perreault*].

1.1.2 Personnes soumises à la LRCC (le réclamant)

Dans le même esprit d'alléger le texte, le terme « **le réclamant** » sera employé afin de désigner toute personne impliquée dans la demande de recouvrement. Ce terme vise au premier chef le créancier, ses dirigeants, ses administrateurs, ses employés ainsi que ses mandataires, notamment l'agence de recouvrement mandatée ainsi que les agents de recouvrement employés par l'agence. Il importe de préciser que, « [q]uand on n'a pas de permis comme agence de recouvrement, quand on n'a pas de permis de l'Office de la protection du consommateur, quand on n'a pas fourni de cautionnement, on ne peut pas réclamer quelques sous que ce soit [à titre d'agence de recouvrement] »⁴⁶. Contrairement à ce qui est véhiculé sur certains sites Internet d'informations juridiques, la LRCC s'applique aux banques. Seulement le « **chapitre III** » de la loi ne leur est pas applicable. L'emploi des termes « une personne » aux articles 2 à 4, 49 et 53 à 57 « indique très clairement l'intention du législateur de ne pas restreindre l'application de cette loi aux agents de recouvrement, mais bien à “toute personne” qui contrevient à la loi »⁴⁷; le notaire et l'avocat y sont donc soumis⁴⁸. À cette énumération, ajoutons le gouvernement, ses organismes et ses agences⁴⁹.

1.1.3 Créances visées par la LRCC

La LRCC ne se limite pas à une créance de nature contractuelle. En effet, selon la Cour d'appel : « pour que la loi ait un effet réel et immédiat et puisse opérer en faveur de celui ou celle de qui est réclamée une somme d'argent par le moyen de l'intimidation, il suffit, comme en l'espèce, que la personne prétende à une créance et en exige le paiement, indépendamment de la nature et du bien-fondé de cette créance »⁵⁰. La LRCC s'applique donc aux créances réclamées non encore liquides ou exigibles de même qu'à celles qui sont « fictives », erronées ou non fondées. Dans ce dernier cas, en l'absence de lien de droit entre le réclamé et le réclamant, les tribunaux ne mentionnent jamais la LRCC⁵¹. Par ailleurs, l'article 3(5) LRCC interdit au créancier de « recouvrer ou réclamer d'un débiteur une somme d'argent supérieure à celle qui est due ». Selon la Cour d'appel, cette interdiction n'empêche toutefois pas le créancier de réclamer une pénalité en application

⁴⁶ *Spiralco*, *supra* note 40 au para 24.

⁴⁷ *Investissements contemptra ltée c Québec (Procureur général)*, 1992 CanLII 3033 (QC CA) [*Investissements contemptra*].

⁴⁸ Pierre-Claude Lafond, *Droit de la protection du consommateur : Théorie et pratique*, Cowansville (Qc), Yvon Blais, 2015 au para 909 à la p 348 [Lafond, *Protection du consommateur*].

⁴⁹ Art 66 LRCC; voir toutefois *Henri*, *supra* note 3 ne mentionnant pas la LRCC.

⁵⁰ *Investissements contemptra*, *supra* note 47 au para 4.

⁵¹ *9158-8558 Québec inc (Sinistre Montréal) c Gauthier*, 2017 QCCQ 14403.

d'une clause pénale prévue au contrat⁵². Bien que les tribunaux citent très peu la LRCC à ce sujet, ils effectuent tout de même un contrôle de la légalité de ces clauses qu'ils déclarent parfois abusives même si elles ne sont pas forcément contenues dans un contrat d'adhésion ou de consommation⁵³ ou les annulent en raison de l'article 347 du *Code criminel*⁵⁴ ou les réduisent conformément à l'article 1623 CcQ⁵⁵. L'article 13 de la *Loi sur la protection du consommateur* interdit cependant les clauses prévoyant le remboursement en faveur du commerçant des frais d'une agence de recouvrement dans un contrat de consommation⁵⁶. Cela dit, en l'absence d'une telle clause au contrat, il est illégal de réclamer les frais relatifs aux services d'une agence de recouvrement⁵⁷. Preuve que la LRCC est méconnue, à plusieurs occasions une telle demande est rejetée non pas sur le fondement de cette *interdiction légale*, mais sur celui des règles de preuve⁵⁸, du caractère direct et immédiat que doit revêtir le dommage⁵⁹, de la force obligatoire du contrat⁶⁰, de la

⁵² *Vitrierie A & E Fortin inc c Armtec inc*, 1998 CanLII 12539 (QC CA) (La clause prévoyant le remboursement des honoraires extra-judiciaires des avocats est « un élément additionnel à la dette principale: une pénalité déterminée ». « La somme due en vertu de la clause pénale demeure une créance exigible de la même façon que le solde dû sur l'obligation principale du contrat ». Le créancier ne réclame alors pas une somme d'argent supérieure à celle qui est due); *Portes de garage Roméo Bourassa inc c Banque de Hongkong du Canada*, [1993] JQ no 2740 (CQ) au para 47 : « Les parties ont convenu contractuellement que les frais seraient à la charge de la compagnie. La banque ne réclame donc pas une somme supérieure à ce qui est dû, mais elle a plutôt réclamé la somme qui lui était due. La compagnie avait l'obligation légale, en vertu du contrat, d'assumer ces frais »; *Les Papeteries JB Rolland Ltée c Vac Offset (1986) Ltée*, [1991] RJQ 2405 (CQ).

⁵³ *Diamantopoulos c Construction Dompat inc*, 2013 QCCA 929; 9149-5408 *Québec inc c Groupe Ortam inc*, 2012 QCCA 2275.

⁵⁴ *Matériaux 3+2 Ltée c Jo Giguère Construction inc*, 2016 QCCQ 5698.

⁵⁵ *Michael Publishing Company Inc (Suburban) c Holand Chrysler Dodge Jeep Ltée*, 2014 QCCQ 427.

⁵⁶ *Service de l'Estrie inc c Michon*, 2004 CanLII 1865 (QC CQ).

⁵⁷ Lafond, *Protection du consommateur*, supra note 48 au para 912 à la p 349.

⁵⁸ *Préverco inc c Briter Agencies Distribution Ltd*, 2016 QCCQ 8742 au para 4.

⁵⁹ *6066704 Canada inc c Entreprises de vêtement Cardon inc*, 2015 QCCQ 1392.

⁶⁰ *Net CCL inc c 9033-2412 Québec inc*, 2010 QCCQ 2412 (transaction entre les parties).

responsabilité civile⁶¹ ou de l'arrêt *Viel*⁶² de la Cour d'appel ne portant pas sur la LRCC⁶³. Pis encore, la Cour du Québec a même accordé une telle demande de remboursement contrairement à l'interdiction prévue dans la LRCC⁶⁴.

1.2 Objectifs de la LRCC

Les tribunaux ont reconnu que la LRCC est une loi d'ordre public⁶⁵, le tribunal peut donc la soulever d'office en l'absence même du réclamé. Pour tout dire, le tribunal doit prendre connaissance d'office de la LRCC⁶⁶. Cette loi d'ordre public « vise donc à protéger les débiteurs, souvent en position de faiblesse par rapport au créancier »⁶⁷. Selon la Cour d'appel, la LRCC vise deux grands objectifs :

la prévention et l'interdiction de pratiques abusives ou déloyales afin d'assurer le respect des droits des débiteurs ou des consommateurs et l'établissement de

⁶¹ À titre d'exemple, dans *Construction Abbco c 172416 Canada inc*, 2008 QCCQ 7233, sans citer la LRCC, la Cour juge que la réclamation des frais payés à l'agence de recouvrement est mal fondée puisque le réclamant pouvait faire sa demande d'exécution d'une transaction directement au tribunal sans recourir à une agence; *9174-0944 Québec inc c Dubé*, 2016 QCCQ 3729 au para 13 : « La réclamation [...] pour les frais reliés à l'utilisation des services d'une agence de recouvrement n'est pas recevable non plus. Le recours à cette agence relève d'un choix discrétionnaire [...] qui n'est pas opposable à la défenderesse »; *Aubin (Développement logiciels Aubin) c Solution GRB inc*, 2018 QCCQ 2360 (art 1617 CcQ) [*Aubin*]; *Fournier (Gouttières D Fournier) c Bâtitisseur 55 inc*, 2012 QCCQ 4427 (art 1617 CcQ); *SOS Hydraulique inc (CP Performance) c Chtourou*, 2011 QCCQ 4608 (art 1617 CcQ); *Injectrac Inc c Côté*, 2004 CanLII 53098 (QC CQ); *Philippe Gosselin & Associés ltée c 9212-7638 Québec inc*, 2015 QCCQ 7770 (art 1623 CcQ).

⁶² *Viel c Entreprises immobilières du Terroir ltée*, 2002 CanLII 63135 (QC CA).

⁶³ *Aubin*, supra note 61; *Kuzina c Gutin*, 2017 QCCQ 1753; *Phoenix Après sinistre inc c Syndicat 480/486 des Érables, Sherbrooke*, 2012 QCCQ 5934.

⁶⁴ *Ouellet c Cormier*, 2005 CanLII 39533 (QC CQ), les frais pour retrouver le débiteur à l'aide d'une agence de recouvrement sont accordés; *Garage Alain Perron inc c 9291-1700 Québec inc*, 2016 QCCQ 1517 aux para 10–11 : « Généralement, selon le *Code civil du Québec*, la pénalité pour le non-paiement d'une somme d'argent est l'intérêt calculé depuis la date d'échéance de la dette ou la mise en demeure. Ce n'est que dans des circonstances exceptionnelles qu'un montant additionnel peut être réclamé pour les démarches du créancier qui cherche à recouvrer son dû. Dans la présente affaire, le Tribunal est d'avis d'accueillir la demande pour le montant réclamé sur les factures ainsi que le montant additionnel de 34,49 \$ pour les démarches auprès d'un bureau de recouvrement. »; *Chen c Lac Supérieur (Municipalité de)*, 2016 QCCQ 1305 (remboursement de l'envoi d'une mise en demeure).

⁶⁵ *Tribunal administratif du Québec c Collectcorp, agence de recouvrement inc*, 2005 QCCA 997 [*Collectcorp*]; *Académie Maximum sécurité et investigation c Mubiala*, 2014 QCCQ 11067 [*Mubiala*]; *Grégoire c 100272 Canada ltée*, 2011 QCCQ 2963.

⁶⁶ Art 2807 CcQ.

⁶⁷ *Directeur des poursuites criminelles et pénales c Folco*, 2007 QCCQ 5924 au para 25 [*Folco*].

mécanismes propres à régler les activités des agents de recouvrement. C'est dans le cadre de ce second objectif que se situent les principales exigences prescrites par la Loi aux articles 22, 23, 24, 26, 27, 29 et 30.⁶⁸

De son côté, la Cour du Québec résume ainsi le choix du législateur :

Si le fait de recouvrer des créances en souffrance est parfaitement légal, il est aussi clair que le choix du législateur a été de régir la manière de le faire. D'une part, il connaissait les infractions au Code criminel et il a donc choisi d'élargir les pratiques inacceptables, conscient de devoir baliser un droit, le recouvrement d'une créance, afin qu'il ne devienne pas une source de problèmes plus graves. Pour partie, dont le paragraphe 3(3) de la Loi est d'application générale. Pour une autre, notamment à son chapitre III, elle régleme les activités des agences de recouvrement. L'objectif poursuivi apparaît encore plus clairement à l'article 34 de la Loi qui énonce des interdits plus étendus encore pour les agences ou leurs représentants.⁶⁹

La Cour du Québec a également eu l'occasion d'explicitier les objectifs de la LRCC :

L'esprit de la loi est qu'une personne qui a des prétentions d'obligations juridiques contre un présumé débiteur doit le mettre en demeure de s'exécuter et, en cas d'omission de le faire, peut le poursuivre devant les tribunaux aux fins de faire trancher le litige. Évidemment, de nombreuses situations surviennent. Dans certains cas, les débiteurs admettent devoir la totalité ou une partie du montant; dans d'autres, les débiteurs chercheront à négocier les modalités de paiement, requerront plus d'informations ou encore afficheront une mauvaise foi et une mauvaise volonté à faire face à leurs obligations et tenteront délibérément de s'esquiver. Ainsi, chaque situation en demeure une d'espèce. Bon nombre de cas requerront de multiples communications et s'expliqueront valablement. Il est certain que ceux qui cherchent à s'esquiver engendrent, par leur attitude, une série de démarches pour le créancier qui se doit quelquefois d'être inventif, ne serait-ce que pour les retrouver.

En l'espèce, la preuve ne permet d'établir aucune tentative d'esquive ni mauvaise foi de la part [de la réclamée]. Elle a simplement avisé Visa Desjardins qu'elle contestait leurs prétentions suivant lesquelles elle devenait débitrice du compte de son époux. Vu que cela était clair, il aurait suffi à Visa Desjardins d'entreprendre des procédures.⁷⁰

⁶⁸ *Collectcorp*, supra note 65 au para 63.

⁶⁹ *Folco*, supra note 67 au para 24.

⁷⁰ *Lehouillier-Rail c Visa Desjardins*, 2007 QCCQ 10123 aux para 54–55 [*Lehouillier-Rail* (3)] décision toutefois annulée par *Fédération des caisses Desjardins du Québec (Visa Desjardins) c Cour du Québec (chambre civile, division des petites créances)*, 2008 QCCS 3759 [*Visa Desjardins* (2008)] aux motifs que le juge a attribué une portée rétroactive à certaines dispositions de la LRCC. Le raisonnement du juge quant à l'esprit de la loi n'a toutefois pas été infirmé.

[...]

Une personne a le droit de contester une réclamation qui lui est faite. Les tribunaux peuvent trancher tout litige entre des parties. Une fois que le créancier est avisé de la contestation et que les communications pour fins d'informations ou de négociations sont complétées, une personne est en droit de s'attendre à ne pas être soumise à des rappels répétés et incessants qui sont de nature à causer des tourments ou de l'intimidation. Il est fort légitime qu'un créancier fasse des démarches pour percevoir les montants qui lui sont dus; la loi vise cependant à éviter les abus. Le Tribunal est donc d'avis que la réclamation [formulée contre le créancier] est bien fondée et que la [réclamée] a le droit d'être indemnisée suite aux torts qui lui ont été causés.⁷¹

En réalité, de nombreux cas d'abus sont justement attribuables au fait que le créancier n'exerce pas ses recours civils⁷². Pourtant, « l'objectif de la L.r.c.c. est la prévention de pratiques commerciales déloyales »⁷³. Certaines décisions ont malheureusement l'odeur des plumes et du goudron⁷⁴. Ce phénomène témoigne en partie d'une perte de confiance envers le système juridique⁷⁵. On peut d'ailleurs se demander si l'on assiste à la mise en place

⁷¹ *Ibid* au para 60.

⁷² Le créancier a également trouvé dans le dossier de crédit un « outil de justice alternative » permettant de se faire justice lui-même : Sylvie De Bellefeuille, « Le dossier de crédit : un consommateur bien petit devant les Big Brother du crédit ! » dans Service de la formation continue du Barreau du Québec, *Les 20 ans de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (2014), vol 392, Cowansville (Qc), Yvon Blais, 2014, 51.

⁷³ *Spiralco*, *supra* note 40 au para 91.

⁷⁴ Sur cette expression, voir : *Brown c Lloyd's Underwriters*, 2015 QCCS 2837 au para 38, n 4 : « Le Tribunal réfère à une vieille tradition du far-west voulant qu'on couvre de goudron et de plumes le fraudeur ou le mécréant avant de l'amener aux limites de la ville, assis sur un rail de chemin de fer. »; *Dupré c Grégoire*, 2014 QCCQ 480 [*Dupré*] (menace voilée, distribution d'avis dans la ville, entrée par effraction).

⁷⁵ Si l'on sait lorsqu'on entre dans le système juridique, on ne sait vraisemblablement pas quand on en ressortira : *Lehouillier-Rail c Visa Desjardins*, 2006 QCCQ 13474; *Lehouillier-Rail c Visa Desjardins*, 2007 QCCQ 3923 [*Lehouillier-Rail* (2)]; *Lehouillier-Rail* (3), *supra* note 70; *Fédération des caisses Desjardins du Québec (Visa Desjardins) c Cour du Québec (chambre civile, division des petites créances)*, 2008 QCCS 3755; *Visa Desjardins* (2008), *supra* note 70; *Lehouillier Rail c Visa Desjardins*, 2010 QCCQ 3885; *Lehouillier Rail c Visa Desjardins*, 2010 QCCQ 2304; *Fédération des caisses Desjardins du Québec (Visa Desjardins) c Lehouillier Rail*, 2011 QCCQ 8342; *Lehouillier Rail c Fédération des caisses Desjardins du Québec (Visa Desjardins)*, 2011 QCCS 5205; *Lehouillier Rail c Fédération des caisses Desjardins du Québec*, 2011 QCCA 1493; *Fédération des caisses Desjardins du Québec c Lehouillier Rail*, 2012 QCCQ 2991; *Fédération des caisses Desjardins du Québec c Lehouillier Rail*, 2012 QCCQ 2993 (toutes ces procédures pour un compte en souffrance de 17 000 \$).

d'un système de justice parallèle?⁷⁶ Plusieurs créanciers préfèrent d'ailleurs user de la force et harceler le réclamé pour recouvrer leur créance plutôt que de procéder par les recours offerts par le droit. Or, « le but ultime du recouvrement de créances est justement la perception des sommes dues au créancier »⁷⁷ et d'éviter l'humiliation, l'intimidation ou le harcèlement du débiteur ou de sa caution. Tel que le souligne la Cour du Québec, « cette loi a pour objectif de proposer des arrangements pour le recouvrement de créances et non pas de forcer des arrangements pour le recouvrement de créances »⁷⁸. Sur cette question, l'honorable Raoul P Barbe mentionnait:

Le demandeur reproche à la défenderesse le comportement de son mandataire Iquor qui, au lieu d'utiliser le système judiciaire pour faire apparaître le droit, utilisait un moyen de force en menaçant de porter atteinte à sa cote de crédit qui indique la santé financière d'une personne. Cette façon cavalière de procéder est proche de la méthode de se faire justice soi-même. Il est évident que pour un avocat, l'atteinte à son dossier de crédit lui cause un préjudice. Normalement, s'il y a un différend entre justiciables, les parties demandent aux tribunaux de trouver la juste solution; c'est la méthode civilisée pour résoudre des conflits.⁷⁹

Les cas d'abus répertoriés ne sont pas exclusivement attribuables aux lacunes du système juridique ou à l'attitude belliqueuse du créancier puisqu'ils peuvent également s'expliquer par le mode de rémunération des agents de recouvrement par les agences⁸⁰. Cela dit, afin de contrer ces abus, la LRCC comporte plusieurs restrictions aux actions du réclamant.

2. Protections établies par la LRCC

La LRCC n'est pas un modèle de rédaction législative puisque le réclamé doit examiner les interdictions s'adressant aux réclamants afin de connaître ses droits. Ainsi, les droits du réclamé varient en fonction de son identité (débiteur, caution, proche, mauvais débiteur ...) et de celle du réclamant.

⁷⁶ Initialement, la créance était contrôlée par les tribunaux judiciaires. Maintenant, c'est plutôt la dette qui est contrôlée par des acteurs économiques privés au moyen du dossier de crédit.

⁷⁷ *Directeur des poursuites criminelles et pénales c Tétreault*, 2008 QCCQ 2733 au para 48 [Tétreault].

⁷⁸ *Québec (Procureur général) c Ratté*, 2007 QCCQ 59 au para 40 [soulignés dans l'original] [Ratté].

⁷⁹ *Fréchette*, *supra* note 20 au para 35.

⁸⁰ *Tétreault*, *supra* note 77 au para 26 : « Comme il était le premier agent de recouvrement assigné au dossier de madame Gagnon, ses instructions étaient de percevoir le plein montant de la créance sans mensualité. C'est d'ailleurs à cette condition qu'il aurait perçu sa commission. Si un débiteur offrait de payer par mensualités, il devait transférer le dossier au département des paiements partiels autorisés (PPA) ou un autre agent de recouvrement devait établir les modalités de paiement avec le débiteur. »

De manière générale, l'article 3 LRCC prévoit des « règles de conduite » au sens de l'art 1457 CcQ⁸¹. Si l'expression « une personne » prévue à l'article 3 LRCC vise le créancier, elle englobe également l'avocat, l'agence ainsi que l'agent de recouvrement. Ces deux derniers acteurs sont toutefois astreints à des contraintes *additionnelles* en raison de l'expression « titulaire de permis ou son représentant » contenue à l'article 34.

Afin de bien saisir l'étendue des protections offertes au réclamé, les articles 3, 4 et 34 LRCC ont été compilés sous forme de tableau comparatif puisqu'en définitive les protections offertes au réclamé diffèrent en fonction de l'identité du réclamant, ce qui n'est pas sans causer au justiciable des difficultés de compréhension de la loi. À titre d'exemple, les heures auxquelles l'agence de recouvrement peut téléphoner sont limitées alors qu'elles ne le sont pas à l'égard du créancier. Pourtant, que les appels nocturnes soient effectués par le créancier ou l'agence de recouvrement ne change strictement rien aux désagréments vécus par le réclamé.

Art 3. Une personne ne peut, dans le recouvrement d'une créance:	Art 34. Un titulaire de permis ou son représentant ne peut :
	1. communiquer oralement avec un débiteur avant l'expiration d'un délai de cinq jours suivant l'envoi, sur support papier, d'un avis de réclamation conforme au modèle prescrit par règlement ⁸² ; 1.1 communiquer de nouveau oralement avec un débiteur avant l'expiration d'un délai de cinq jours suivant l'envoi, fait conformément au paragraphe 1, d'un nouvel avis de réclamation à l'adresse fournie par ce débiteur lorsque celui-ci l'a avisé qu'il n'a pas reçu l'avis prévu à ce paragraphe;
1. faire croire que le défaut de payer du débiteur le rend passible d'arrestation ou de poursuites pénales;	

⁸¹ Dupoux, *supra* note 2 au para 29.

⁸² Ratté, *supra* note 78 (amende 300 \$).

Art 3. Une personne ne peut, dans le recouvrement d'une créance:	Art 34. Un titulaire de permis ou son représentant ne peut :
2. communiquer avec le débiteur si celui-ci l'a avisé par écrit de communiquer avec son conseiller juridique;	2. communiquer oralement avec un débiteur qui lui a fait parvenir un avis écrit de ne communiquer avec lui que par écrit; [...] L'avis prévu au paragraphe 2° du premier alinéa est valable pour trois mois à partir de la date où il est envoyé au titulaire de permis et vaut pour toutes les créances que ce titulaire est chargé de recouvrer du débiteur pour un même créancier.
2.1 communiquer oralement avec le débiteur avant l'introduction d'une demande en justice si celui-ci l'a avisée, par écrit, que la créance est contestée et qu'il souhaite que le créancier s'adresse aux tribunaux; toutefois, pour le recouvrement d'une créance par le gouvernement ou l'un de ses ministères, cette interdiction ne s'applique qu'à l'expiration d'un délai de 120 jours suivant l'envoi d'une demande de paiement de la créance;	2.1 communiquer avec le débiteur si celui-ci l'a avisé, par écrit, que la créance est contestée et qu'il souhaite que le créancier s'adresse aux tribunaux ;
3. faire du harcèlement, des menaces ou de l'intimidation;	5. menacer le débiteur de révéler, à d'autres personnes que celles qui sont parties à l'obligation ou qui pourraient être tenues de l'exécuter, son défaut de payer, ni le menacer de publier ou faire publier ce défaut ou une inscription défavorable ⁸³ ;
4. donner un renseignement susceptible de préjudicier indûment au débiteur, à sa caution, à leur époux ou conjoint uni civilement ou à un membre de leur famille;	
5. recouvrer ou réclamer d'un débiteur une somme d'argent supérieure à celle qui est due;	7. réclamer l'exécution d'une obligation en plus de celle qui est due, notamment à titre de frais de recouvrement ou en considération d'un délai de paiement;

⁸³ *R c Véri-chèque Ltée*, JE 89-906 (CS) (Si l'agence de recouvrement peut créer une liste de personnes en défaut de payer, elle ne peut toutefois pas « menacer de révéler aux parties étrangères à l'obligation tout défaut d'un débiteur ou de le menacer de publier son défaut de payer ». [...] « L'obligation dont parle le sous-paragraphe (5) est celle du débiteur envers un créancier, toute la portée de la Loi la rend claire ». Cela n'inclut pas les autres clients de l'agence de recouvrement.)

Art 3. Une personne ne peut, dans le recouvrement d'une créance:	Art 34. Un titulaire de permis ou son représentant ne peut :
6. utiliser un écrit susceptible d'être confondu avec un document utilisé, autorisé, délivré ou approuvé par un tribunal, par un gouvernement, par une municipalité ⁸⁴ ou par un de leurs organismes;	
7. réclamer une somme d'argent à une personne autre que le débiteur ou sa caution ⁸⁵ ;	
8. communiquer oralement avec une personne qu'elle croit être le débiteur lorsque celle-ci lui a indiqué, lors d'une première communication, qu'elle ne l'était pas ⁸⁶ .	2.2 communiquer avec une personne l'ayant informée, lors d'une première communication, qu'elle n'est pas le débiteur ⁸⁷ ;
La seule menace d'exercer un droit reconnu par une loi ou un règlement n'est pas une menace au sens du paragraphe 3.	6. suggérer qu'à défaut de paiement, des poursuites judiciaires seront intentées; 8. s'engager à assumer les frais judiciaires qui pourraient être encourus en raison du recouvrement d'une créance; 9. fournir un écrit pouvant être adressé par un créancier à son débiteur au nom d'un titulaire de permis ou d'un tiers. [Il s'agit d'acte encadré par la Loi sur le Barreau]

⁸⁴ La légalité de certaines « contraventions » distribuées par des agences de stationnement privées s'avère douteuse.

⁸⁵ Voir : 9119-8432 *Québec inc c Cholette*, 2015 QCCQ 10805 [Cholette].

⁸⁶ *Paré, supra* note 14 [Paré]; *Mammoli, supra* note 12.

⁸⁷ *Mammoli, supra* note 12.

Art 3. Une personne ne peut, dans le recouvrement d'une créance:	Art 34. Un titulaire de permis ou son représentant ne peut :
<p>Art 4. Une personne ne peut, dans le but de recouvrer une créance, communiquer avec l'époux ou le conjoint uni civilement, les membres de la famille⁸⁸, les amis, les connaissances, les voisins ou l'employeur⁸⁹ du débiteur sauf, une seule fois, pour obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone du débiteur si elle ne connaît pas ces renseignements; elle peut toutefois, dans le but de recouvrer sa créance, communiquer avec l'une ou l'autre de ces personnes lorsque celle-ci s'est portée caution du débiteur.</p> <p>Une personne qui, dans le but de recouvrer une créance, communique avec un débiteur ou une personne visée dans le premier alinéa doit s'identifier.</p>	<p>4. communiquer oralement avec le débiteur ou sa caution, avec leur époux ou conjoint uni civilement, les membres de leur famille, leurs amis, connaissances, voisins et leur employeur à un autre moment que de 8 heures à 20 heures les jours ouvrables;</p>
<p>À moins d'une autorisation expresse du débiteur ou de la caution, une personne ne peut, dans le but de recouvrer une créance, communiquer avec ce débiteur ou cette caution à son travail⁹⁰, sauf une seule fois dans l'un ou l'autre des cas suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. elle ne connaît ni l'adresse ni aucun autre numéro de téléphone lui permettant de joindre le débiteur ou la caution; 2. elle a tenté en vain de joindre le débiteur ou la caution par téléphone à son domicile. 	

Cet exercice démontre bien comment « [l]es titulaires de permis et leurs représentants n'ont pas plus de droits que le créancier lui-même. Rien dans la loi ne leur donne les pouvoirs de mener une inquisition auprès des débiteurs sur cette créance et leur mode de vie »⁹¹. Au contraire, la LRCC impose un

⁸⁸ *Ibid.*

⁸⁹ *Compagnie de finance Household du Canada c Robillard*, 2001 CanLII 10346 (QC CQ) (2 000 \$) [*Robillard*]; *Larosée c Banque Toronto-Dominion*, 2007 QCCQ 13023 [*Larosée*] au para 8 : « ... le fait de porter à la connaissance d'un supérieur la dette d'un employé constitue une atteinte à la vie privée protégée par les articles 5 et 49 de la Charte des *droits et libertés de la personne*. » (800 \$)

⁹⁰ *Lévesque c Service international de recouvrement Allied inc*, 2012 QCCQ 5650 [*Lévesque*]; *Lehouillier-Rail (3)*, *supra* note 70 décision toutefois annulée par *Visa Desjardins* (2008), *supra* note 70 aux motifs que le juge a attribué une portée rétroactive à certaines dispositions de la LRCC.

⁹¹ *Folco*, *supra* note 67 au para 38.

« devoir de confidentialité »⁹². L'agence de recouvrement est d'ailleurs prise « dans un dilemme puisqu'en vertu de la LRCC, elle doit réussir à atteindre le débiteur pour lui parler tout en s'assurant qu'elle ne parle qu'à lui pour ne pas informer des tiers de sa situation »⁹³. C'est pourquoi les appels sur les lieux du travail du débiteur sont strictement encadrés⁹⁴. Viole ainsi la LRCC, la personne communiquant chez l'employeur du réclamé alors qu'elle connaît les coordonnées de sa résidence⁹⁵.

Le réclamé ne saurait être privé de ses droits, notamment ceux prévus aux articles 3 et 4, par le simple fait que le créancier a fait le choix d'une méthode de recouvrement spécifique plutôt qu'une autre. L'élaboration par l'agence de recouvrement d'une politique afin de protéger les renseignements est certes légitime, mais elle « peut souvent conduire à l'injustice lorsqu'elle est appliquée de manière tatillonne, bête et mécanique. *Summum jus, summa injuria* »⁹⁶. Ainsi, aussi légitime que soit le protocole mis en place par le réclamant, son application en regard de la situation individuelle du réclamé doit respecter la LRCC⁹⁷. Tel que le soulignait la Cour du Québec, « une entreprise comme Rogers a l'obligation légale de s'assurer que son système de recouvrement respecte les dispositions impératives de la LRCC »⁹⁸. Afin de contrer ces abus, la LRCC accorde certaines protections au réclamé. Ainsi, il n'a pas « l'obligation de fournir quelque renseignement personnel à [l'agent de recouvrement], à son agence [...] ou au créancier même »⁹⁹. De plus, le créancier ne peut tenter d'interférer dans le libre choix pour le réclamant de les fournir¹⁰⁰.

Les différentes limitations et interdictions formulées dans la LRCC visent essentiellement à protéger le réclamé contre le harcèlement (2.1), les

⁹² Robillard, *supra* note 89 au para 69.

⁹³ Labbé c Office de la protection du consommateur, 2012 QCCQ 2735 au para 58.

⁹⁴ Lévesque, *supra* note 90.

⁹⁵ Lehouillier-Rail (3), *supra* note 70 décision toutefois annulée par Visa Desjardins (2008), *supra* note 70 aux motifs que le juge a attribué une portée rétroactive à certaines dispositions de la LRCC.

⁹⁶ Dupoux, *supra* note 2 au para 32. Qui plus est, cette politique interne n'est pas opposable au réclamé qui est un tiers. L'agence de recouvrement a alors avantage à noter tout de même les récriminations du réclamé puisqu'elles pourront lui être opposables même s'il refuse de fournir des renseignements additionnels. À défaut, l'agence de recouvrement commet une faute pouvant engager sa responsabilité.

⁹⁷ Dans un contexte pénal, au sujet du respect de la LRCC : Ratté, *supra* note 78 au para 20 : « Accepter qu'un citoyen, à cause d'une procédure qu'il impose et s'impose, ne puisse respecter la loi de ce fait, serait un non-sens. »

⁹⁸ Paré, *supra* note 14 au para 27.

⁹⁹ Folco, *supra* note 67 au para 39.

¹⁰⁰ *Ibid.*

menaces (2.2) et l'intimidation (2.3). Ces trois protections constituent le cœur même de la loi.

2.1 Protection contre le harcèlement

La violation de la LRCC n'implique pas nécessairement du harcèlement puisqu'il s'agit de deux questions différentes¹⁰¹. En effet, le harcèlement n'est qu'une des multiples violations possibles de la LRCC¹⁰². Mais de quel harcèlement s'agit-il? Du harcèlement criminel ou du harcèlement civil tel qu'en droit du travail?¹⁰³ Tel est le cœur de la question : une définition trop stricte rend la loi pratiquement caduque alors qu'une interprétation trop large a le même effet, cette fois en paralysant l'industrie du recouvrement¹⁰⁴. À défaut d'une définition dans la loi, les tribunaux ont recouru aux dictionnaires usuels de la langue française et aux guides de synonymes pour interpréter le terme harcèlement¹⁰⁵. La Cour du Québec procède ainsi afin de définir ce terme :

[16] ... Selon le dictionnaire, le terme « harceler » s'entend :

- 1) « Soumettre à des attaques incessantes;
- 2) Tourmenter avec obstination, soumettre à des critiques, à des moqueries répétées »

[17] Cette définition contient l'idée de gestes répétitifs avec une connotation péjorative. Cette interdiction de faire du harcèlement, prévue à l'art. 3 LRCC, se lit en conjonction avec l'interdiction de faire des menaces ou de l'intimidation, ce qui confirme la volonté du législateur de réprimer toute pression indue ou manœuvre abusive de la part des agences de recouvrement¹⁰⁶.

¹⁰¹ Lévesque, *supra* note 90.

¹⁰² *Lehouillier-Rail (3)*, *supra* note 70 décision toutefois annulée par *Visa Desjardins* (2008), *supra* note 70 aux motifs que le juge a attribué une portée rétroactive à certaines dispositions de la LRCC.

¹⁰³ La question est importante puisque les gestes posés par le réclamant peuvent à la fois faire l'objet d'un recours civil et d'une plainte pénale : *Houle c Banque MBNA Canada*, 2007 QCCQ 15743 au para 14 : « Il y a eu faute à cet égard et cette faute aurait pu donner lieu à des recours pénaux prévus par cette Loi. » [*Houle*]

¹⁰⁴ *Robillard*, *supra* note 89 au para 45 : « Où se situe la juste limite entre le droit du prêteur de réaliser des démarches pour recouvrer un prêt délinquant et ceux du débiteur à la protection de sa vie privée, de sa dignité et de sa réputation? »

¹⁰⁵ *Singh c Citifinancial*, 2016 QCCQ 4789 [*Singh*]; *Olotech inc c Collectcorp inc*, 2011 QCCQ 7118 [*Olotech*].

¹⁰⁶ *Lazare c Alliance One*, 2007 QCCQ 12298 aux para 16–17 [*Lazare*].

Il faut donc retenir que « [c]es définitions contiennent l'idée de gestes répétitifs qui sont habituellement une caractéristique du "harcèlement". Elles comportent également une connotation péjorative en référant aux mots et expressions "sans répit", "attaques", "rapides assauts", "tourmenter" »¹⁰⁷. Cela dit, « il faut évidemment distinguer le terme "ennuyer" du terme "harcéler", ce dernier comportant une idée de gestes répétitifs avec une connotation péjorative »¹⁰⁸ alors qu'un irritant n'est pas du harcèlement¹⁰⁹. Ainsi, des propos impolis et des grossièretés ne constituent pas du harcèlement¹¹⁰.

Enfin, « l'interdiction de faire du harcèlement doit se lire en conjonction avec l'interdiction de faire des menaces et de l'intimidation, confirmant la volonté du législateur de réprimer les pressions indues ou les manœuvres abusives de la part des agences de recouvrement »¹¹¹. La difficulté réside dans l'application de cette définition aux faits puisque ceux-ci ne sont pas perçus de la même façon lors d'un appel téléphonique par l'initiateur ou le destinataire:

Aux yeux de [la réclamée], ce malheureux récit témoigne, d'un acharnement injustifié contre elle par Bell Canada suite à l'annulation de son service Internet le 11 février 2008. Du côté de Bell, le même récit témoigne d'un traitement correct et respectueux des droits de [la réclamée], suite à l'annulation de son service Internet conformément aux termes de son contrat rétroactivement au 3 avril 2008.¹¹²

De façon générale, « [d]es prétentions à un droit, même erronées, ne sont pas, en soi, porteuses de harcèlement dans la mesure où les moyens pour les faire valoir demeurent légitimes et légaux »¹¹³. Ajoutons que « la vraisemblance de recours [civil en perception d'une créance] ou l'absence de vraisemblance de recours peut néanmoins être pertinente pour décider s'il y a ou non harcèlement »¹¹⁴. Constitue toutefois une forme de harcèlement, le fait pour le créancier de réclamer à tort des sommes au débiteur et de faire appel à une agence de recouvrement sans même vérifier les prétentions du débiteur fondées sur une entente entre lui et le mandataire du créancier¹¹⁵.

¹⁰⁷ *Robillard*, *supra* note 89 au para 48.

¹⁰⁸ *Olotech*, *supra* note 105 au para 13.

¹⁰⁹ *Bélanger c Hydro-Québec*, 2016 QCCQ 15565 au para 67 [*Bélanger*].

¹¹⁰ *Campeau c Bell Mobility*, 2014 QCCQ 460 au para 36 [*Campeau*]; voir toutefois : *Côté-Poirier c Côté*, 2009 QCCQ 11798 dans un contexte familial et non contractuel.

¹¹¹ *Olotech*, *supra* note 105 au para 16.

¹¹² *Pépin c Bell Canada*, 2010 QCCQ 1666 au para 11.

¹¹³ *Lehouillier-Rail (3)*, *supra* note 70 au para 48 toutefois annulée par *Visa Desjardins* (2008), *supra* note 70 aux motifs que le juge a attribué une portée rétroactive à certaines dispositions de la LRCC.

¹¹⁴ *Ibid.*

¹¹⁵ *Laperrière c Microtec Securi-T Inc*, 2004 CanLII 17759 (QC CQ) [*Laperrière*] (ne cite pas la LRCC); voir aussi : *Shanker*, *supra* note 26 (ne cite pas la LRCC).

Le réclamant ne peut d'ailleurs faire constamment la sourde oreille aux explications du réclamé¹¹⁶.

À l'instar de l'art 81.18 de la *Loi sur les normes du travail* prévoyant qu'« [u]ne seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié », la Cour du Québec soulignait que :

le fait de confier à une société de recouvrement la créance alléguée [...] constitue en quelque sorte, du harcèlement de la part de la [créancière] puisqu'elle n'a jamais donné suite à son engagement de fournir au [réclamé] copie du contrat qu'elle invoque, ne pouvant pas ignorer de plus que son recours pour cette créance, s'il existe vraiment, soit maintenant prescrit.¹¹⁷

De façon générale, le harcèlement ne devrait pas uniquement être défini en fonction de son effet sur le réclamé, mais tenir compte également des actes du réclamant. En effet, la question du harcèlement, pouvant ultimement engager la responsabilité extracontractuelle de son auteur, est différente de celle de la crainte d'un préjudice laquelle peut fonder la nullité d'un acte juridique¹¹⁸.

Alors que la protection contre le harcèlement est un élément central de la LRCC, il arrive que le réclamé se plaigne de harcèlement et que le tribunal ne la mentionne tout simplement pas¹¹⁹. Dans une affaire, le recours est rejeté pour les raisons suivantes : « La demanderesse n'a pas établi par une preuve prépondérante le bien-fondé de sa réclamation à l'égard de la défenderesse qui apparaît avoir exercé son mandat de recouvrement de créance selon les règles »¹²⁰. Or, de quelles règles s'agit-il puisque la décision ne fait tout simplement pas état d'aucune? Cela dit, le harcèlement peut se manifester de plusieurs façons, par la communication téléphonique (2.1.1), la communication écrite (2.1.2) et par les propos du créancier ou l'agent de recouvrement (2.1.3).

¹¹⁶ *Deslauriers c Bell Mobilité*, 2013 QCCQ 10082 [Deslauriers]; *Gestion immobilière DCFA inc c Quéro-Métal inc*, 2017 QCCQ 7254 au para 11 : « ... le seul fait d'utiliser une agence de recouvrement ne constitue pas une faute commandant réparation. C'est l'insistance à ce faire pour un créancier, une fois celui-ci clairement informé de son erreur, qui peut donner ouverture à compensation. »

¹¹⁷ *Teurtrie c Télus Mobilité*, 2011 QCCQ 4967 au para 3 [Teurtrie].

¹¹⁸ *Lacroix c Maltais*, 2003 CanLII 48803 (QC CQ) au para 11 : « Quant aux demandes répétées de paiement, que l'intimé et sa conjointe qualifient de harcèlement, elles n'ont aucunement eu d'effet puisqu'un an et demi plus tard, le compte n'est toujours pas payé. »

¹¹⁹ *Bélanger*, *supra* note 109; *Campeau*, *supra* note 110.

¹²⁰ *Dun & Bradstreet*, *supra* note 7 au para 4.

2.1.1 Communication téléphonique

L'article 34(2) LRCC interdit à un agent ou une agence de recouvrement de « communiquer oralement avec un débiteur qui lui fait parvenir un avis écrit de ne communiquer avec lui que par écrit ». Dans les faits, le simple avis écrit est souvent insuffisant pour mettre fin aux appels, le débiteur doit bien souvent montrer les dents et faire parvenir une mise en demeure. Malgré tout, les appels ne cessent pas toujours immédiatement¹²¹. De même, il est interdit à quiconque de « communiquer avec le débiteur si celui-ci l'a avisé par écrit de communiquer avec son conseiller juridique »¹²². Encore faut-il que le débiteur ait les moyens d'avoir un conseiller juridique. Malgré tout, la contravention à cette interdiction n'est pas sévèrement punie¹²³.

La LRCC ne définit pas le terme « communiquer ». Toutefois selon la Cour du Québec, « une agence de recouvrement communie, avec un consommateur ou un débiteur, au sens de la LRCC, lorsqu'un système informatisé d'appels à répétition compose leur numéro et génère un appel vers leur téléphone »¹²⁴. Que le réclamé réponde ou laisse sonner ne change rien, il y a alors communication de la part de l'agence de recouvrement. « Cela est d'autant plus vrai lorsque [les réclamés] sont obligés d'écouter des messages informatisés leur proposant différentes options, avant qu'ils ne décident de mettre un terme à la communication en raccrochant »¹²⁵.

Plusieurs facteurs sont pris en compte afin de déterminer si des appels téléphoniques constituent du harcèlement ou non : le nombre¹²⁶, la durée et la teneur des appels¹²⁷, le bien-fondé de la réclamation ainsi que

¹²¹ *Deslauriers, supra* note 116.

¹²² Art 3(2) LRCC.

¹²³ *Robillard, supra* note 89 (contravention à la loi sérieuse, 300 \$).

¹²⁴ *Directeur des poursuites criminelles et pénales c MJR Services de collection limitée*, 2017 QCCQ 8639 au para 14.

¹²⁵ *Ibid* au para 14.

¹²⁶ *Béland c Réseau Nor-Don agent de recouvrement inc*, 2006 QCCQ 6873 au para 28–29 [*Béland*] : « En ce qui a trait aux appels qui, par leur nombre, pourraient en soi constituer une forme de harcèlement [11 en 15 jours], il n'est pas clair si [le réclamé] répondait ou non à ses appels et parlait à [l'agente de recouvrement]. Si, tel qu'il l'a laissé entendre lors de son témoignage, il refusait de répondre et la laissait enregistrer ses messages sur son répondeur ou qu'il raccrochait, il est compréhensible que des appels aient pu avoir été logés quotidiennement sans pour autant qu'on puisse parler de harcèlement. Dans un contexte où [le réclamé] choisissait de ne pas répondre ou de raccrocher sans parler, il est normal qu'il doive s'attendre à recevoir plus d'appels. »; *Campeau, supra* note 110 au para 35 : « *The calls from the collection agency were a bother, but the evidence does not show a degree of repetition that would constitute harassment.* »

¹²⁷ *RA Transport c Transport Stéphane Huet inc*, 2013 QCCS 4848 [*Transport Stéphane Huet*]; *Mammoli, supra* note 12.

la finalité des appels (vérifier la véracité d'une information¹²⁸ ou exiger d'être payé). Le fait d'être dérangé et importuné, jour et nuit, sept jours par semaine (même les jours fériés) par des appels et des missives injustifiés constitue du harcèlement¹²⁹. De même, « le fait d'appeler cinq fois par jour un débiteur de façon répétée, de signaler qu'un message important lui est destiné, de le soumettre à l'attente d'un système informatisé et d'un agent et de continuer à prétendre à la responsabilité à 100% sans fournir les documents à l'appui constitue du harcèlement »¹³⁰. Ont été jugés illégaux, les appels logés après que le réclamé a indiqué conformément à l'article 3(9) qu'il n'était pas le débiteur. « Ainsi, en raison non seulement de leur très grand nombre, mais aussi de ce caractère intrinsèquement répréhensible, ces appels constituent, dès lors, du harcèlement »¹³¹. A été qualifié de harcelant, le créancier logeant de nombreux appels et tenant « des propos désobligeants, irrespectueux, insolents et menaçants »¹³². Dans une autre affaire « [le réclamé] a subi l'humiliation d'un téléphone par mois de Rogers AT & T qui n'avait cependant rien en mains pour justifier sa réclamation. Elle se permettait même de présenter de faux arguments [au réclamé] pour l'inciter à payer un compte qui n'était pas le sien »¹³³. De façon générale, celui dont la créance est bien fondée a droit à un plus grand nombre d'appels avant que sa conduite soit qualifiée de harcelante. À l'inverse, celui dont la créance est mal fondée dispose d'une moins grande marge de manœuvre avant d'être taxé de harceleur. Enfin, ce ne sont pas tous les appels, aussi illégaux qu'ils puissent l'être, qui constituent du harcèlement¹³⁴. Tel que le soulignait la Cour du Québec : « [l]e débiteur qui choisit d'esquiver les demandes de renseignements, de faire des promesses qu'il ne tient pas, ne pas retourner ses appels ou qui utilise des tactiques dilatoires pour retarder ses échéances s'expose à se faire rappeler plus souvent que celui qui s'explique honnêtement et clairement à son créancier »¹³⁵. Les appels illégaux seront sans conséquence pour le réclamant, faute de preuve d'un

¹²⁸ *Transport Stéphane Huet*, *supra* note 127.

¹²⁹ *Borissovna-Lavrenova*, *supra* note 2.

¹³⁰ *Lehouillier-Rail (3)*, *supra* note 70 au para 50 toutefois annulée par *Visa Desjardins* (2008), *supra* note 70 aux motifs que le juge a attribué une portée rétroactive à certaines dispositions de la LRCC.

¹³¹ *Dupoux*, *supra* note 2 aux para 35, 12 : « Madame Dupoux explique en effet qu'elle est à ce point excédée par les appels qu'elle n'ose plus répondre au téléphone. »

¹³² *Houle*, *supra* note 103 au para 6.

¹³³ *Cloutier-Julien*, *supra* note 15 au para 24.

¹³⁴ *Lazare*, *supra* note 106 aux para 20-21 : « Les appels reçus l'ont peut-être ennuyé, ce qui ne justifie pas pour autant d'accueillir sa réclamation, en l'absence de toute preuve de faute ou d'intention de nuire de la part de la défenderesse. La défenderesse a toutefois admis avoir contacté le demandeur, par erreur, malgré la mise en demeure reçue et elle ne s'en excuse que postérieurement au dépôt de la présente réclamation, qui sera donc en conséquence rejetée sans frais. »

¹³⁵ *Robillard*, *supra* note 89 au para 58; voir aussi : *Balzano c Bell Mobilité inc*, 2008 QCCQ 6473.

préjudice de la part du réclamé¹³⁶. De manière générale, la violation de la LRCC est bien souvent sans véritable conséquence pour le réclamant¹³⁷.

2.1.2 Communication écrite

La question des communications écrites a moins été soulevée devant les tribunaux. Peut-être est-ce parce qu'elles importunent ou harcèlent moins le réclamé. Peut-être est-ce aussi parce que les tribunaux oublient de traiter de la LRCC même si elle est une loi d'ordre public. Ainsi, dans une affaire où le réclamé se plaignant d'intimidation et de harcèlement en raison des onze lettres des réclamants s'échelonnant sur cinq ans, la Cour du Québec ne discute pas de la LRCC¹³⁸. Pourtant, le tribunal doit prendre connaissance d'office du droit en vigueur au Québec (art 2807 CcQ). Dans une récente décision où le comportement du réclamant était étudié, la Cour du Québec semble pratiquement retenir l'argument selon lequel *puisque tout le monde le fait, fais-le donc* :

Par ailleurs, quant aux reproches relatifs au harcèlement, menaces ou intimidation, les termes employés dans tous les avis de Global sont usuels en matière de recouvrement et ne peuvent équivaloir à harcèlement, menaces ou intimidation.¹³⁹

Cette approche est erronée puisque le standard ne devrait normalement pas être fixé en regard du comportement des acteurs d'une industrie dont la loi vise justement à limiter les excès. En effet, la LRCC n'a pas vocation à niveler les normes de conduite vers le bas, mais bien vers le haut.

Enfin, constitue un geste d'intimidation prohibé par l'article 3, la mise en demeure spécifiant qu'un jugement à la Cour des petites créances peut nuire au dossier de crédit pour près de sept ans¹⁴⁰. De même, constitue des gestes d'intimidation prohibés par l'art 3 LRCC les mises en demeure comprenant les mentions suivantes :

[...] le fait étant que vous avez un dossier déposé à la Cour des petites créances, que votre crédit sera affecté pour une demande de crédit à la banque, pour une auto, une maison, logement, etc., [...] et cela démontrera votre mauvais crédit chez Equifax, TransUnion et autres agences de crédit pour une période d'au moins sept ans, ainsi

¹³⁶ *Toyota Crédit Canada inc c Amar*, 2016 QCCQ 5499.

¹³⁷ Voir *Singh*, *supra* note 105 où contrairement à la LRCC, le réclamant contacte trois à quatre fois par semaine la conjointe du réclamé pendant quelques mois impunément.

¹³⁸ *Arias c JP Morgan Chase Bank, na*, 2016 QCCQ 7290 [*Arias*]. Voir aussi : *Boucher c Telus Québec*, 2016 QCCQ 6705 au para 43 où le réclamé invoque le harcèlement, mais la Cour ne discute même pas de la LRCC.

¹³⁹ *Martel c Agence de recouvrement Global inc*, 2013 QCCQ 182 au para 4 [*Martel*].

¹⁴⁰ *Mubiala*, *supra* note 65.

qu'un dossier de fraude à la Centrale de police de Montréal—Québec, vous savez qu'avec un dossier de fraude vous ne pourrez plus travailler en sécurité.¹⁴¹

Inversement, n'a pas été qualifié de harcèlement, l'envoi de trois avis en un mois (dont deux en sept jours)¹⁴² tout comme le fait de recevoir périodiquement de la publicité du créancier ou être sollicité par celui-ci¹⁴³.

2.1.3 Propos

Des « mesures musclées, répétitives et menaçantes »¹⁴⁴ à l'égard du réclamé sur une période de sept mois malgré les avis écrits du réclamé et ses « explications sérieuses quant à son refus de donner suite aux demandes de paiement »¹⁴⁵ constituent clairement du harcèlement. Cependant, dans la plupart des cas, l'analyse des propos du créancier ou de l'agent de recouvrement expose le difficile équilibre entre ce qui peut être dit et ce qui ne peut l'être. Ici, le dicton *toute vérité n'est pas bonne à dire* prend pleinement son sens. À titre d'exemple, le créancier peut dire que le compte en souffrance pourra être ou sera transféré à une agence de recouvrement. Il lui est également permis de mentionner que cette dernière pourra faire une inscription au dossier de crédit du débiteur auprès d'une agence de crédit. Il n'est toutefois pas permis de dire, même si cela est vrai, qu'une institution financière pourra éventuellement refuser un prêt au débiteur à la vue de la mention R9 dans son dossier de crédit¹⁴⁶. Bien que la LRCC soit une loi d'ordre public, une telle menace passe parfois sous le radar des tribunaux¹⁴⁷.

L'évaluation des propos du réclamant soulève également la question de la manière dont on doit interpréter le dit et le non-dit¹⁴⁸, le dit et le perçu, sans compter la traditionnelle difficulté de départager qui dit vrai dans une procédure contradictoire¹⁴⁹ :

¹⁴¹ *Académie Maximum sécurité investigation c Massé*, 2013 QCCQ 14753 au para 10; *Académie Maximum sécurité investigation c Khattab*, 2013 QCCQ 14752.

¹⁴² *Martel*, *supra* note 139.

¹⁴³ *Martel (Cordonnerie Grands-pas) c Bell Canada*, 2012 QCCQ 1669 (considérant la preuve au dossier).

¹⁴⁴ *Chrétien c Financière Wells Fargo*, 2011 QCCQ 6688 au para 25 [Chrétien].

¹⁴⁵ *Ibid* au para 25.

¹⁴⁶ *Cholette*, *supra* note 85; *Perreault*, *supra* note 45.

¹⁴⁷ *Chalut c Koodo Mobile*, 2016 QCCQ 16273 au para 12.

¹⁴⁸ *Folco*, *supra* note 67 au para 6 : « Par ailleurs, il admet avoir demandé s'il elle avait reçu des conseils d'un syndic, mais il a nié l'avoir menacé de la mettre en faillite. »

¹⁴⁹ *Mammoli*, *supra* note 12 aux para 5–6.

Version du réclamé	Version de l'agent de recouvrement
« Il lui répète que son fils habite ailleurs et l'agent lui répond alors que : « <i>c'est très grave ce que vous faites</i> ».	« Luc Fréchette reçoit un appel de quelqu'un qui prétend être le débiteur, mais il réalise rapidement que son interlocuteur est le [réclamé] et il lui dit que « <i>c'est grave de se faire passer pour quelqu'un d'autre</i> ».

Alors que la courtoisie¹⁵⁰ et les excuses (ou leurs absences)¹⁵¹ sont des notions très peu étudiées en droit privé, elles constituent des variables importantes dans la toile de fond servant à l'évaluation du comportement du réclamant. À ce sujet, les tribunaux sont plus empathiques à l'égard de celui se faisant raccrocher la ligne au nez qu'à l'égard de celui qui raccroche. Si le tutoiement n'est pas approprié, il est peu sanctionné comme tel. Le dédommagement pour cette raison semble davantage dépendre de la classe sociale à laquelle appartient le réclamé¹⁵². De même, l'« impolitesse spontanée sans méchanceté », pour reprendre les termes de la Cour du Québec, ne sera pas considérée¹⁵³. Par ailleurs, n'a pas été reconnue fautive, l'agence de recouvrement ayant qualifié un débiteur en défaut de paiement de « client délinquant »¹⁵⁴. Le ton menaçant des appels pourra toutefois être considéré dans l'évaluation du préjudice¹⁵⁵.

¹⁵⁰ *Tétreault, supra note 77; Campeau, supra note 110.*

¹⁵¹ *Phaneuf, supra note 6 au para 57; Lazare, supra note 106 au para 21* : « La défenderesse a toutefois admis avoir contacté le demandeur, par erreur, malgré la mise en demeure reçue et elle ne s'en excusée que postérieurement au dépôt de la présente réclamation, qui sera donc en conséquence rejetée sans frais. » ; *Dupoux, supra note 2 au para 38* : « Pour ajouter l'insulte à l'injure, lorsqu'il est bien établi que madame Dupoux n'a jamais été débitrice de cette créance, CBV, deux fois plutôt qu'une, lui écrit sans même juger bon de lui présenter ses excuses, ce qui relevait pourtant de la plus élémentaire courtoisie. » Sur la question plus générale des excuses, voir : Sophie Morin, « S'excuser » (2013) 47 RJTUM 469.

¹⁵² *Béland, supra note 126 au para 32* : « Il reste le tutoiement dont [le réclamé] aurait fait l'objet à quelques occasions ce qui aurait contribué à le faire se sentir diminué et méprisé. Il est vrai que le tutoiement n'est pas acceptable; cependant, le Tribunal ne dispose d'aucune donnée précise permettant d'assimiler ce tutoiement à du harcèlement de la part de [l'agent de recouvrement]: cette dernière était-elle tutoyée elle-même par le demandeur? Quel était le ton des conversations? Leur fréquence? À défaut de renseignements plus précis, il est difficile d'imputer une faute. » ; *Olteanu, supra note 10 au para 5* : « Le demandeur a expliqué la méprise [au] préposé de cette agence, mais on l'a insulté et menacé de la police et on l'a constamment tutoyé ce qui est, pour les gens bien éduqués de sa génération, une insulte que je reconnais comme bien fondée »).

¹⁵³ *Larosée, supra note 89 au para 7* : « Le Tribunal ne prend pas en considération les insultes qui n'ont pas été diffusées et résultent probablement d'une impolitesse spontanée sans méchanceté. »

¹⁵⁴ *Koffi-Gaba c Protectron inc, 2007 QCCQ 5872 au para 16.*

¹⁵⁵ *Breault c Gestion Dreymax inc, 2011 QCCQ 3171 [Gestion Dreymax].*

2.2 Protection contre les menaces

Très peu de décisions ont statué sur l'interdiction de faire des menaces. Cela peut s'expliquer par le fait qu'à l'article 3(3) LRCC on utilise l'interdiction de «faire du harcèlement» en conjonction avec celles de «faire des menaces ou de l'intimidation», confirmant la volonté du législateur de s'attaquer aux pressions indues et aux manœuvres ayant pour but de nuire à autrui ou faire craindre un mal annoncé »¹⁵⁶. Les tribunaux apprécient donc globalement le comportement du réclamant plutôt que de l'évaluer chirurgicalement à la lumière de ces trois interdictions spécifiques. À titre d'exemple, est harcelant le créancier dont les préposés sont impolis, arrogants et menacent le réclamé de poursuite pénale contrevenant par le fait même à l'art 3(1) LRCC¹⁵⁷. Les trois interdictions sont donc interprétées ensemble et largement. Cela dit, la menace de saisie immobilière en l'absence d'hypothèque du créancier sur le bien du réclamé « est définitivement un propos illégal menaçant et intimidant »¹⁵⁸ selon la Cour du Québec. Cette dernière est également d'avis qu'affirmer au réclamé qu'« il sera impossible d'avoir une marge de crédit ou un prêt » constitue une menace¹⁵⁹. Les menaces n'ont toutefois pas à être directes, certaines interrogations du réclamant pouvant constituer des menaces¹⁶⁰.

Pour leur part, l'agent ou l'agence de recouvrement ne peut pas « suggérer qu'à défaut de paiement, des poursuites judiciaires seront intentées »¹⁶¹. Cette interdiction s'explique par les articles 133 et 136(2) de l'actuelle *Loi sur le Barreau* puisque « lorsque l'agent de recouvrement laisse voir, même d'une façon implicite, mais suffisamment claire, que le prochain événement qui se produira sera la signification d'une action en justice, il commet une infraction prévue par [la *Loi sur le Barreau*] »¹⁶². L'article 34(6) LRCC « n'exige pas du détenteur de permis ou son représentant qu'il mentionne spécifiquement les mots "poursuites judiciaires". Le libellé réfère à une "suggestion". Évidemment, cette suggestion doit être assez spécifique pour laisser croire qu'un recours devant les tribunaux sera entrepris »¹⁶³. L'extrait suivant illustre bien la déférence dont font toutefois preuve les tribunaux à l'égard des agents de recouvrement :

¹⁵⁶ *Robillard, supra* note 89 au para 49; *Tétreault, supra* note 77 (Cette accusation est de responsabilité stricte).

¹⁵⁷ *Houle, supra* note 103; *Olteanu, supra* note 10.

¹⁵⁸ *Tétreault, supra* note 77 au para 64.

¹⁵⁹ *Cholette, supra* note 85 au para 56; *Olteanu, supra* note 10.

¹⁶⁰ *Racine c Agence de recouvrement TCR Ltée*, 2006 QCCQ 229 [*Racine*] (« Depuis quand t'as fait faillite? », « Pourquoi tu veux pas payer? », « Tu vas voir jusqu'où je peux aller », « Tu restes toujours au ... »).

¹⁶¹ Art 34(6) LRCC.

¹⁶² *Barreau de Trois-Rivières c Kinraeco Ltée*, [1964] CS 38.

¹⁶³ *Ratté, supra* note 78 au para 34.

Par ailleurs, le représentant ne peut suggérer qu'à défaut de paiement des poursuites judiciaires seront intentées.

Il appert de la preuve que [le réclamant] a **violé à plusieurs reprises la loi** en communiquant avec [la réclamée], alors qu'il savait qu'elle se trouvait à son travail.

Par ailleurs, la preuve démontre qu'à **quelques reprises** le [réclamant] a **menacé les demandeurs de poursuites judiciaires et de saisies de salaire**.

Cependant, la preuve ne permet au Tribunal de conclure, considérant l'ensemble des circonstances, que les [réclamés] ont été victimes de harcèlement ou d'intimidation.

[La réclamée] a témoigné qu'elle était mal à l'aise lorsqu'elle recevait les appels à son travail et, qu'en plus, **les conversations ne pouvaient être confidentielles**.

En raison de ce qui précède, le Tribunal juge qu'une somme de 300,00 \$ est suffisante pour couvrir les dommages subis par [la réclamée]¹⁶⁴.

C'est donc dire selon nous que la violation de cette interdiction est sans grande conséquence pour l'agent ou l'agence de recouvrement¹⁶⁵.

2.3 Protection contre l'intimidation

À l'instar du harcèlement et des menaces, l'intimidation n'est pas définie dans la LRCC¹⁶⁶. Toutefois, les tribunaux ont interprété à quelques occasions ce terme. « L'intimidation vise des comportements qui cherchent à interférer avec le libre choix d'agir du débiteur »¹⁶⁷. Ainsi, « le législateur a interdit toute intimidation lors du recouvrement d'une créance. La règle est simple et claire. Le débiteur doit pouvoir faire ses propres choix sans subir les pressions du créancier ou être induit en erreur sur ses obligations. Cela vise manifestement tous les aspects de la relation »¹⁶⁸. À titre d'exemple, la personne qui envoie une demande de paiement sachant que sa réclamation n'est pas fondée ni en fait ni en droit à l'égard du réclamé fait de l'intimidation¹⁶⁹. Des propos concernant une éventuelle dénonciation à l'employeur du réclamé sont une manœuvre illégale correspondant à

¹⁶⁴ *Lévesque, supra* note 90 [nos soulignés].

¹⁶⁵ *Ratté, supra* note 78 (amende de 300 \$).

¹⁶⁶ *Paré, supra* note 14.

¹⁶⁷ *Folco, supra* note 67 aux para 23, 33 : « Folco avait un ton agressif, qu'il ne laissait pas son interlocutrice s'expliquer et qu'il lui a notamment dit « Tu vas payer », par trois fois et « tu vas voir jusqu'où je vais aller » dans un contexte où il a évoqué l'adresse de [la réclamée] dans la même conversation. » (au para 33)

¹⁶⁸ *Ibid* au para 40.

¹⁶⁹ *Cholette, supra* note 85.

de l'intimidation¹⁷⁰. De même, le représentant demandant un numéro pour rejoindre le débiteur en voyage et utilisant cette information pour confronter le débiteur sur sa capacité de payer et exigeant des preuves écrites est une attitude intimidante¹⁷¹. Cependant, bien « qu'il puisse être désagréable d'être menacé, par courriel, de l'intervention d'une agence de recouvrement et intimidant de recevoir, par la suite, une telle réclamation, cela n'est pas illégal en soi et ne constitue pas une faute civile »¹⁷².

Le cœur des protections offertes par la LRCC étant étudié, il convient d'analyser les recours à la disposition du réclamé en cas de violation par le réclamant.

3. Recours à la disposition du réclamé

Si le réclamé résiste à la tentation d'acheter la paix, il pourra poursuivre le réclamant devant les juridictions civiles¹⁷³. À ce sujet, la rédaction de la LRCC soulève quelques interrogations. En effet, ses articles 49 et 50 contenus sans la section intitulée « recours civil » ne semblent pas déroger aux principes de droit commun. Ainsi, l'article 49 LRCC prévoit que « [s]i une personne manque à une obligation que lui impose la présente loi ou un règlement, la personne qui en subit un préjudice peut demander des dommages-intérêts ». S'agit-il toutefois d'un recours distinct ou d'une simple application de l'article 1457 CcQ prévoyant qu'une personne manquant à un devoir est responsable du préjudice qu'elle cause par sa faute? L'article 49 LRCC serait pertinent s'il prévoyait diverses sanctions au même titre que l'article 272 de la *Loi sur la protection du consommateur* par exemple. De même, l'article 50 LRCC prévoit qu'« [u]ne action fondée sur l'article 49 se prescrit par trois ans ». Ce délai étant celui prévu à l'article 2925 du *Code civil du Québec*, quelle est donc son utilité? Est-ce à dire qu'en cas d'atteinte à la réputation, le délai de prescription sera de trois ans conformément à l'article 50 LRCC malgré le délai d'un an prévu à l'article 2929 CcQ? La question demeure entière.

L'étude de la LRCC se terminera donc par un examen des différents fondements d'un recours en responsabilité civile contre le créancier ou l'agence de crédit (3.1) ainsi que des montants octroyés aux réclamés (3.2).

¹⁷⁰ *Tétreault, supra note 77.*

¹⁷¹ *Folco, supra note 67.*

¹⁷² *Dupré, supra note 74 au para 138.*

¹⁷³ *Deslauriers, supra note 116 au para 15* : « À quelques reprises, il a presque cédé à la tentation de retourner un chèque de 300 \$ ou 400 \$ pour couvrir les frais dus alors pour que l'agence de recouvrement cesse de le harceler », au para 67 : « On a voulu par tous les moyens tenter d'intimider, de harceler, de provoquer et d'amener le demandeur à leur expédier un chèque. »

3.1 Fondements du recours en responsabilité civile

Plusieurs sources de droit sont à la disposition du réclamé afin d'exiger la réparation du préjudice (moral ou matériel) subi¹⁷⁴. Il peut ainsi exercer un recours en responsabilité civile en vertu de l'article 1457 CcQ contre :

- le créancier pour sa propre faute (1457 CcQ), celle de ses préposés (1463 CcQ) ou de ses mandataires, ce qui inclut l'agence de recouvrement (art 2164 CcQ, art 32 LRCC);
- l'agence de recouvrement pour sa propre faute (art 1457 CcQ), celle de ses préposés (art 1463 CcQ) ou ses agents de recouvrement;
- l'agent de recouvrement pour sa propre faute (art 1457 CcQ).

À ces débiteurs potentiels, s'ajoute, le cas échéant, l'assureur de responsabilité civile (art 2501 CcQ). En cas de pluralité de défendeurs, l'obligation sera solidaire¹⁷⁵ (art 1526 CcQ) ou à défaut, *in solidum*.

Selon les faits, le réclamé peut également demander des dommages punitifs fondés sur l'article 49 de la *Charte des droits et libertés de la personne*¹⁷⁶. Dans ce cas, le demandeur doit prouver une atteinte illicite et intentionnelle à un droit fondamental protégé par la Charte. Toutefois, peu de réclamés obtiennent des dommages punitifs. Si les voies du Seigneur sont impénétrables, il en va de même de la démonstration de l'intention formulée d'une personne morale¹⁷⁷. Certes, l'intention des dirigeants peut être imputée à la personne morale. Toutefois au niveau du recouvrement, il est rare qu'un dirigeant soit impliqué directement dans le processus incriminé. En effet, généralement la procédure de recouvrement des créanciers institutionnels est standardisée, pratiquement automatique, ne nécessitant alors pas l'intervention des dirigeants¹⁷⁸. Dans ces circonstances, si un

¹⁷⁴ *Béland, supra* note 126.

¹⁷⁵ *Gestion Dreymax, supra* note 155.

¹⁷⁶ RLRQ c C-12.

¹⁷⁷ *Bell Canada c Cour du Québec, Chambre civile, Division des petites créances*, 2010 QCCS 3 [*Bell Canada c Petites créances*]; *Robillard, supra* note 89.

¹⁷⁸ Voir *Amé Ajavon c Fido Solutions*, 2018 QCCQ 7165 au para 25; *Sarr c TD Canada Trust*, 2017 QCCQ 14200; *Sharif c Nautilus Plus inc*, 2017 QCCQ 6229 au para 46 [*Sharif*] : « À une question du Tribunal, le représentant de NAUTILUS a admis que l'inscription d'une mention au Bureau de crédit d'un client qu'elle considérait en défaut se faisait régulièrement et sans référence au fait que celui-ci contestait ou non le montant que NAUTILUS lui réclamait. Il y a là la preuve d'une pratique d'affaires qui ne vise qu'à mettre de la pression sur une partie et à lui causer un préjudice afin de l'inciter à payer le montant qu'on lui réclame. Quand la somme réclamée est contraire aux dispositions d'ordre public édictées par la LPC, le geste revêt le caractère d'une faute grave. »

dommage découle de l'application concrète du processus de recouvrement, il sera pratiquement impossible pour le réclamé de prouver l'intentionnalité des faits et gestes d'une personne morale (vaste majorité des réclamants poursuivis).

3.2 Dommages accordés

À en juger les montants adjugés (voir tableau en annexe), le comportement ainsi que les tactiques employées par les créanciers et les agences de recouvrement ne semblent pas vraiment choquer les tribunaux¹⁷⁹. Il faut néanmoins admettre que le réclamé a souvent de la difficulté à prouver ses dommages (témoignage laconique, preuve incomplète...)¹⁸⁰. Cette difficulté n'empêche toutefois pas les tribunaux d'indemniser le réclamé. En effet, la Cour du Québec a d'ailleurs accordé 2 500 \$ à un débiteur sans même traiter de ses dommages. Il faut dire que le comportement du mandataire de Bell était particulièrement choquant dans cette affaire¹⁸¹. Preuve que ce n'est pas tant le dommage qui est compensé—les tribunaux admettent volontiers qu'il est difficile de chiffrer le stress—que le comportement qualifié de fautif qui est réprimé. Si cette affirmation n'est pas conforme à la doctrine dominante, tel est le constat résultant de l'étude minutieuse de la jurisprudence en ce domaine précis. La mesure du dommage n'est pas tant le préjudice du réclamé que *l'indignation judiciaire* soulevée par le comportement du réclamant.

Considérant les montants dérisoires versés en raison d'un manquement à la LRCC (voir tableau en annexe), le réclamé a avantage à appuyer son recours sur la LRCC afin d'établir la faute du réclamant alors qu'il

¹⁷⁹ *Houle, supra* note 103 au para 16 : « L'impolitesse, l'arrogance et l'illégalité des propos tenus par les préposés de MBNA ont rendu ces négociations plus longues, ardues et angoissantes. [Le réclamé] ayant heureusement une longue expérience dans le domaine financier, il a su distinguer les menaces d'un réel danger. »

¹⁸⁰ *Cloutier-Julien, supra* note 15 au para 26 : « Le Tribunal croit le témoignage de madame Cloutier-Julien à l'effet que toute cette situation l'a grandement stressée et humiliée, mais la preuve ne permet pas d'établir que cette situation a également affecté sa santé. » (de nombreuses études ont pourtant démontré les effets désastreux du stress sur la santé); *Béland, supra* note 126 au para 34 : « [le réclamé] a admis lui-même qu'il traversait une période difficile de sa vie. Il se peut que les appels de l'agence de recouvrement aient exacerbé le stress et le manque d'estime de soi qu'il vivait déjà – et qu'il a vécu pendant six mois – sans pour autant constituer la cause du mépris des autres qu'il percevait à son égard. Il est également impossible de quantifier en raison de l'absence de preuve, la nature des dommages subis. »; *Globensky c Financial Debt Recovery*, 2007 QCCQ 14978 [*Globensky*] au para 4 : « Questionné par le Tribunal, le demandeur affirme ne pas avoir perdu de sommeil, de n'avoir pas perdu l'appétit en raison de ces appels mais réitère avoir beaucoup de difficultés avec le fait que la défenderesse ne respecte pas la loi. Il affirme que les messages laissés sur son répondeur, sans nécessairement lui occasionner la peur, ont été faits sur un ton inadéquat. » (22 appels)

¹⁸¹ *Deslauriers, supra* note 116.

a avantage à invoquer le *Code civil du Québec*¹⁸² ou la *Charte des droits et libertés de la personne* quant à ses dommages. Par ailleurs, bien que le montant des dommages nécessaires pour compenser le réclamé est souvent adjugé expéditivement plutôt qu'évalué minutieusement, le choix des mots employés par le réclamé demeure important. En effet, si plusieurs fondements juridiques peuvent justifier l'indemnisation, le réclamé a plutôt intérêt à se dire indigné que diffamé. Dans le dernier cas, le recours se prescrit par un an et la Cour du Québec, division des petites créances n'a alors plus compétence¹⁸³. De plus, le concept de dignité est interprété si libéralement par les tribunaux qu'il englobe l'atteinte découlant de la diffamation¹⁸⁴. Enfin, le réclamé a intérêt à plaider l'article 54.1 du *Code de procédure civile* si les faits s'y prêtent puisqu'il pourra sans doute mettre la main sur une cagnotte plus intéressante notamment en se faisant rembourser ses frais d'avocat¹⁸⁵.

Autre preuve que la LRCC est une loi oubliée, la moitié des décisions recensées condamnant un réclamant fautif à dédommager un réclamé ne cite même pas la LRCC (voir tableau en annexe). Dans l'ensemble, les sommes octroyées sont généralement minimales. En effet, dans les cas où le réclamant obtient gain de cause, près de la moitié des décisions octroie des dommages de l'ordre de 500 \$ et moins¹⁸⁶. Souvent discrétionnaires, rarement évalués, ces montants ont des allures de dommages nominaux¹⁸⁷.

¹⁸² Notamment l'article 3 CcQ au sujet des droits de la personnalité et du respect de la réputation et de la vie privée.

¹⁸³ Art 2929 CcQ et art 537 *Code de procédure civile*; *Berlinguette c Lehoux*, 2016 QCCQ 11717 au para 72.

¹⁸⁴ Jérémie Torres-Ceyte, *Les contrats et les droits fondamentaux : perspective franco-québécoise*, Thèse de doctorat en droit, Université de Montréal, 2016; Jérémie Torres-Ceyte, « Le droit des contrats à l'épreuve de la dignité en France et au Québec : de la protection à la direction des contrats » (2013) 47 RJTUM 167.

¹⁸⁵ *Cholette*, *supra* note 85 aux para 72-73 : « À la lumière de cet arrêt [*Charland c Lessard*, 2015 QCCA 14], force est de constater que les chances de réussite du recours de Quenneville étaient, vu les circonstances de l'affaire, inexistantes. Sa tentative d'intimidation envers [X et Y] par sa lettre de septembre 2013, la poursuite contre [X et Y] malgré sa déclaration à l'effet que Rénovation Quenneville avait été payée au complet le 15 novembre 2011 pour son contrat, le jugement de la Division des petites créances, le refus de rétractation de ce jugement, le nouveau compte transmis en septembre 2013 sont autant de facteurs qui établissent non seulement la témérité de Rénovation Quenneville à entreprendre les présentes procédures, mais clairement que sa démarche était abusive et faite de mauvaise foi en vue de nuire à [X et Y]. » (3 500 \$ pour troubles et inconvénients découlant des agissements abusifs + honoraires extrajudiciaires)

¹⁸⁶ Voir aussi : *Fex c Beauchamp Girard et Associés*, 2017 QCCQ 45 médiation à la division des petites créances de la Cour du Québec où le réclamé a obtenu 500 \$.

¹⁸⁷ *Henri*, *supra* note 3 au para 21 : « Pour ce qui est des dommages réclamés par la demanderesse, le Tribunal lui accorde un montant additionnel de 200 \$ à titre de dommages pour troubles et inconvénients résultant du fait que la défenderesse lui a réclamé le paiement

Il en résulte que les banques et les compagnies de télécommunications (majorité des réclamants poursuivis) ont alors avantage à ne pas respecter la LRCC puis que les réclamés plient souvent sous la menace ou la pression. De plus, dans une optique risques/bénéfices, les quelques rares justiciers se rendant jusqu'au bout du processus judiciaire obtiennent bien peu en comparaison des sommes illégalement perçues de l'ensemble des clients¹⁸⁸.

Conclusion

L'étude de la jurisprudence démontre également que les tribunaux font preuve d'une grande déférence à l'égard des créanciers institutionnels¹⁸⁹, des agences de recouvrement¹⁹⁰ et des autres acteurs du recouvrement de créances. Selon la Cour du Québec, « les agences de recouvrement de crédit ont un rôle important, voire même capital, dans l'équilibre économique d'une société »¹⁹¹. Preuve additionnelle de déférence, à plusieurs occasions, les manquements à la LRCC sont sans conséquence pour les réclamants¹⁹².

d'une somme de 148 \$ non due et pour se faire, a fait appel à une agence de recouvrement qui, on peut le présumer, a mis une certaine pression sur la demanderesse contraignant celle-ci à payer le montant réclamé. »; Jean-Louis Baudouin, Patrice Deslauriers et Benoît Moore, *La responsabilité civile*, vol 1 « Principes généraux », 8^e éd, Cowansville (Qc), Yvon Blais, 2014 à la p 409 aux para 1-379, 1-380; Pierre Pratte, « Le rôle des dommages punitifs en droit québécois » (1999) 59 R du B 445 à la p 527.

¹⁸⁸ Voir *Sharif*, *supra* note 178 au para 48 : « Un dommage punitif doit sanctionner le geste répréhensible et assurer une fonction préventive. NAUTILUS doit être découragée de maintenir une telle pratique d'affaires illégale afin d'éviter que d'autres justiciers ne subissent le même préjudice. »

¹⁸⁹ *Daley c Sears Canada inc*, 2011 QCCQ 4916 [*Daley*]; *Banque nationale du Canada c Bélanger*, 2004 CanLII 44839 (QC CQ) au para 9 : « Manifestement, il s'agit d'une simple erreur épistolaire ... » (nullité de la quittance finale accordée au débiteur)

¹⁹⁰ *Gestion Belgarde*, *supra* note 21 au para 158 : « Consultants en recouvrement n'a aucune obligation légale de faire des vérifications avant de procéder à des mesures de recouvrement. »

¹⁹¹ *Deslauriers*, *supra* note 116 au para 68.

¹⁹² *Béland*, *supra* note 126 au para 27 : « Lui avoir parlé la veille de la réception de l'avis écrit [contrairement à l'art 34 LRCC] constitue, certes, une infraction soumise à un processus pénal. Cependant, sur le plan de la responsabilité civile, aucune faute n'a été commise puisque le comportement de madame Larosée à l'égard de monsieur Béland a été qualifié par lui-même de correct. »; *Martel*, *supra* note 139 au para 9 : « Il est vrai que Global a fait une représentation fausse ou trompeuse dans ses avis en affirmant être la cessionnaire des créances de JPMorgan Chase Bank alors qu'elle n'était que mandataire pour le recouvrement. Cependant, Martel reconnaît qu'elle n'a subi aucun préjudice de cette déclaration inexacte, non déterminante en l'espèce. Global devrait dorénavant être plus prudente et rigoureuse dans ses déclarations aux débiteurs, sous peine de sanctions possibles par les autorités concernées. », au para 11 : « Cependant, étant donné la fausse représentation de Global quant à son statut, puisqu'elle n'était pas cessionnaire de créances, mais seulement mandataire pour sa cliente, chaque partie paiera ses frais. »; *Bell Canada c Petites créances*, *supra* note 177; *Globensky*, *supra* note 180; *Gestion Belgarde*, *supra* note 21 au para 121 : « ... l'illégalité de

À ce sujet, l'analyse sémiotique de la jurisprudence est particulièrement révélatrice. En effet, sans qualifier le comportement du réclamant empreint de mauvaise foi¹⁹³, les tribunaux utilisent des euphémismes, se disant alors surpris¹⁹⁴, étonnés¹⁹⁵, préoccupés, trouvant curieux une situation ou un comportement sans pour autant aller jusqu'au bout de leur pensée¹⁹⁶. De même, les tribunaux font preuve d'une très grande retenue à l'égard des acteurs du système financier¹⁹⁷. Curieusement, les termes sont plus explicites, lorsqu'il ne s'agit pas d'une banque ou d'une agence de recouvrement : « pratique commerciale douteuse »¹⁹⁸, « pratique plus que douteuse »¹⁹⁹. Si *nul n'est censé ignorer la loi*, il est surprenant de noter que les conséquences de cette ignorance diffèrent toutefois selon l'ignorant :

On peut également ajouter que les nouvelles règles prescrites par la Loi sur le recouvrement des petites créances ont rarement fait l'objet de sanctions de nos tribunaux et que, de ce fait, elles n'ont pas encore la « notoriété » qu'elles devraient avoir dans le domaine. Cela ne permet pas de les ignorer, mais **relativise les contraventions commises dans la présente affaire.**²⁰⁰

Ce raisonnement est condamnable puisqu'il encourage le laxisme institutionnel des personnes morales au détriment des réclamés, personnes physiques²⁰¹. La Cour d'appel du Québec sermonnait d'ailleurs ainsi une personne physique : « celui qui ne recourt pas ou ne peut pas recourir

la saisie n'entraîne pas automatiquement la responsabilité civile des défendeurs et leur condamnation à des dommages-intérêts. »

¹⁹³ *Houle, supra* note 103.

¹⁹⁴ *Shanker, supra* note 26 au para 18.

¹⁹⁵ *Lehouillier-Rail (2), supra* note 75 au para 9 : « ...le Tribunal ne peut que s'étonner que [Visa Desjardins] annonce à l'avance la possibilité d'une non-disponibilité, alors que la date d'audience est déjà connue et que la défenderesse est une organisation assez importante pour s'assurer de la disponibilité d'un représentant aux audiences du Tribunal. »

¹⁹⁶ *Tétreault, supra* note 77 au para 56 : « ...le Tribunal trouve curieux que l'on ait offert à madame Gagnon la possibilité d'écouter des enregistrements des conversations téléphoniques du 17 et 19 février 2004 qui, au bout du compte, n'étaient pas disponibles. »

¹⁹⁷ *Houle, supra* note 103 au para 11 : « Quel besoin pouvait donc avoir cette dame de 81 ans d'obtenir une nouvelle carte de crédit? La sollicitation et le démarchage téléphonique, lorsqu'ils s'adressent à des personnes âgées, devraient être menés avec une extrême prudence afin de s'assurer du réel désir des personnes et de la nécessité de bénéficier de ces services. Certains pourraient même avancer que le démarchage auprès de personnes âgées ne devrait tout simplement pas être fait. **Il y aurait beaucoup à dire** sur l'abus que font certains commerçants de la fragilité et de la vulnérabilité des personnes âgées. Mais tel n'est pas le débat soumis au Tribunal. » [nos surlignés]

¹⁹⁸ *Louis c Groupe Pages jaunes*, 2015 QCCQ 859 au para 22 [*Louis*].

¹⁹⁹ *Gestion Dreymax, supra* note 155 au para 8.

²⁰⁰ *Robillard, supra* note 89 au para 75 [nos surlignés].

²⁰¹ La LRCC ne date pourtant pas d'hier, voir : Nicole L'Heureux, « Le recouvrement de créance : une nouvelle protection pour le consommateur » (1982) 42 R du B 111.

aux services d'un avocat doit en assumer les inconvénients et ne peut pas se plaindre des conséquences, parfois fâcheuses, de sa méconnaissance du droit »²⁰². Or, dans la précédente décision, le réclamant était une entité s'étant fusionnée pour former la corporation financière HSBC²⁰³, laquelle doit assurément avoir accès à de nombreux avocats si l'on se fie au recours collectif l'ayant condamnée à verser 2,5 millions de dollars aux consommateurs québécois²⁰⁴. Accepter qu'une telle institution financière puisse légitimement ignorer la LRCC équivaut à tolérer la violation par un assureur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF) au motif que celle-ci n'est pas encore notoire. Pourtant, les assureurs n'ont pas cette possibilité puisque de manière générale les tribunaux sont plus sévères à leur endroit²⁰⁵. À titre d'exemple, la LDPSF, entrée en vigueur plus de 15 ans après la LRCC, est encore largement méconnue du public²⁰⁶ et même si l'AMF, responsable de son application, ne sait pas toujours comment l'interpréter, cela ne constitue pas un moyen de défense pour les assureurs selon la Cour suprême²⁰⁷. Deux poids, deux mesures, on a reproché à un réclamé, personne physique cette fois, d'ignorer le mécanisme du paiement sous protêt « parce qu'il s'agit d'une règle bien connue en droit civil »²⁰⁸. La réalité d'une salle de classe universitaire démontre toutefois que ce mécanisme est autant ignoré que la LRCC par les apprentis juristes, et ce, année après année. Pour ces raisons, la LRCC quoiqu'étant une loi d'ordre public, ne l'est qu'à temps partiel seulement.

²⁰² *Droit de la famille*—16532, 2016 QCCA 417.

²⁰³ Registre canadien des entreprises, [Information concernant les sociétés de régime fédéral](https://www.ic.gc.ca/app/scr/cc/CorporationsCanada/fdrlCrdDtls.html?f=&selectedDirectorUuid=%3BselectedIncorporatorUuid%3D&V_TOKEN=1478337659922&corpId=2634252&xmetricsId=GTM-WQQH22), en ligne : <https://www.ic.gc.ca/app/scr/cc/CorporationsCanada/fdrlCrdDtls.html?f=&selectedDirectorUuid=%3BselectedIncorporatorUuid%3D&V_TOKEN=1478337659922&corpId=2634252&xmetricsId=GTM-WQQH22>.

²⁰⁴ *Service aux marchands détaillants ltée (Household Finance) c Option Consommateurs*, 2006 QCCA 1319.

²⁰⁵ Sur une autre question, voir Didier Lluelles et Sébastien Lanctôt, *Droit des assurances, Décisions commentées et textes normatifs*, 6^e éd, Montréal, Thémis, 2014 à la p 217 : « La Cour [suprême] a décidé de préférer le monde du crédit à la mutualité ».

²⁰⁶ Et de certains représentants et dirigeants de cabinet, voir : Vincent Caron, *Loi sur la distribution de produits et services financiers commentée et annotée*, Cowansville (Qc), Yvon Blais, 2016.

²⁰⁷ *La Souveraine, Compagnie d'assurance générale c Autorité des marchés financiers*, 2013 CSC 63, [2013] 3 RCS 756.

²⁰⁸ *Arias*, *supra* note 138.

ANNEXE

Les lignes grises indiquent les décisions ne citant pas la LRCC. Les décisions indemnisant le réclamé en raison d'une inscription erronée à son dossier de crédit ne sont pas compilées, car cette question controversée²⁰⁹ devrait en soi faire l'objet d'une étude spécifique²¹⁰.

Montant accordé	Contre	Raisons
50 \$	Créancier	Le créancier mandate à tort une agence de recouvrement. Trouble, inconvénients et perte de jouissance de la vie ²¹¹ .
100 \$	Créancier	Réclamation à deux reprises d'une somme non due causant troubles ennuis, inconvénients et stress justifiant un dédommagement symbolique ²¹² .
100 \$	Agence de recouvrement	Deux appels chez l'employeur, gêne ressentie ²¹³ [aurait dû plaider la Charte].
200 \$	Agence de recouvrement	125 appels en 21 jours troublant la quiétude du réclamé ²¹⁴ [aurait dû plaider la Charte].
200 \$	Agence de recouvrement	Stress par les nombreux appels téléphoniques ²¹⁵ .
200 \$	Créancier	Mandater une agence de recouvrement pour percevoir une créance non due ²¹⁶ .
300 \$	Créancier	Prélèvement de versement sans le consentement du consommateur, tracasseries avec la Caisse et l'agence de recouvrement ²¹⁷ .

²⁰⁹ *Phaneuf*, supra note 6.

²¹⁰ Voir notamment : *Déry c Breault & Martineau inc*, 2009 QCCQ 1044 (7000 \$); *Genois c Équifax CP*, 2011 QCCQ 11426 (3 000 \$); *Lattab c Équifax*, 2009 QCCQ 8611 (2 700 \$); *Nadler c Rogers Communications inc*, 2014 QCCQ 5609 (2 500 \$); *Pion c BMO Mastercard*, 2014 QCCQ 5690 (1 000 \$); *Kukleva c Capital One Bank Canada Branch*, 2014 QCCQ 2464 (300 \$).

²¹¹ *Sylvain c Sears Canada*, 2009 QCCQ 14850 (ne cite pas la LRCC).

²¹² *Kellil*, supra note 20 (manque de communication entre l'agence de recouvrement ayant accordé une quittance et le créancier; ne cite pas la LRCC).

²¹³ *Marrone c Nor-Don Collection Network Inc*, 2003 CanLII 44412 (QC CQ).

²¹⁴ *Mercier c CBV Collection Services Ltd*, 2010 QCCQ 2629 (ne cite pas la LRCC).

²¹⁵ *Donovan c Société Internationale de Recouvrement Allied Inc*, 2004 CanLII 17578 (QC CQ).

²¹⁶ *Henri*, supra note 3.

²¹⁷ *Toupin c Centre de conditionnement Nautilus Plus Inc*, 2003 CanLII 11874 (QC CQ).

Montant accordé	Contre	Raisons
300 \$	Créancier	Propos et méthodes inappropriés, impolitesse, arrogance et menace de poursuite pénale, contrevenant ainsi à l'art 3(1) LRCC ²¹⁸ .
300 \$	Agence de recouvrement	Menace de poursuites judiciaires et de saisie de salaire, communication au travail ²¹⁹ .
300 \$	Créancier	Refus de donner une quittance, « votre compte pourrait être référé à une agence de crédit, ce qui pourrait avoir un impact sur votre cote de crédit » ²²⁰ .
300 \$ (+ un avantage de 1146 \$ découlant de la nullité)	Créancier	Renouveau du contrat sans le consentement du débiteur et transfert du dossier à une agence de recouvrement, troubles et inconvénients ²²¹ .
+/- 410 \$	Créancier	Transfert du dossier à une agence de recouvrement non fondé, inconvénients ²²²
300 \$ 500 \$ (2 personnes)	Agence de recouvrement	Stress et nervosité provoqués par les menaces à peine voilées. Stress plus important pour la réclamée en raison de son état de santé plus précaire ²²³ .
500 \$	Créancier	Absence de lien de droit entre le réclamé et le réclamant et transfert du dossier à une agence de recouvrement. Périodes d'inquiétudes et inconvénients ²²⁴ .
500 \$	Créancier	Mauvais débiteur, appels répétés et correspondance pendant plusieurs mois, dossier de crédit affecté, dommages moraux ²²⁵ .
500 \$	Créancier	Réclamation injustifiée du créancier et réclamation insistante pendant deux ans de trois agences de recouvrement différentes. Stress et inconvénient ²²⁶ .

²¹⁸ Houle, *supra* note 103.

²¹⁹ Lévesque, *supra* note 90.

²²⁰ *La Rochelle c Bell Canada*, 2013 QCCQ 9265.

²²¹ *Louis*, *supra* note 198 (ne cite pas la LRCC).

²²² *Girard c Shaw Direct*, 2015 QCCQ 6621 (ne cite pas la LRCC).

²²³ *Racine*, *supra* note 160.

²²⁴ *Simard c Beauce Distribution inc*, 2015 QCCQ 9665 (ne cite pas la LRCC).

²²⁵ *Frascarella c Banque Scotia*, 2008 QCCQ 8107.

²²⁶ *Liboiron c GMAC Location ltée*, 2013 QCCQ 14715 (ne cite pas la LRCC).

Montant accordé	Contre	Raisons
500 \$	Solidaire Créancier (0 %) Agence de recouvrement (100 %)	Environ 10 appels, grande anxiété, âge avancé et santé fragile du réclamé ²²⁷ .
500 \$	Créancier	Transfert du dossier du débiteur à tort à une agence de recouvrement. Stress et préjudice lié aux appels et lettres de l'agence de recouvrement ²²⁸ .
500 \$	Créancier	Le débiteur poursuit le créancier en raison de ses inexécutions fautives. Le créancier transfère le dossier du débiteur à une agence de recouvrement ²²⁹ .
500 \$	Créancier	Réclamation d'un montant injustifié (2 310 \$), paiement sous protêt, troubles et inconvénients ²³⁰ .
1 000 \$, mais faute contributive alors 500 \$	Créancier	Transfert du dossier du débiteur à une agence de recouvrement, paiement ensuite au créancier, mais l'agence n'est pas informée et continue ses démarches. Préjudice et inconvénients ²³¹ .
518 \$	Créancier	500 \$ dommages-intérêts, 18 \$ frais de poste pour la mise en demeure, quatre appels illégaux en deux mois, stress ²³² .
500 \$ + (200 \$ frais de justice)	Créancier	Dommages et intérêts, réclamation par le créancier d'un montant additionnel non justifié ²³³ .
600 \$	Créancier	Transfert du dossier du débiteur à tort à une agence de recouvrement. Perte de temps et stress ²³⁴ .
500 \$ (moraux) 300 \$ punitifs	Agence de recouvrement	Atteinte à la vie privée pour avoir porté à la connaissance d'un supérieur la dette d'un employé ²³⁵ .

²²⁷ *Mammoli, supra* note 12.

²²⁸ *Laperrière, supra* note 115 (ne cite pas la LRCC).

²²⁹ *Munoz c Bell Mobilité inc*, 2007 QCCQ 1031 (ne cite pas la LRCC).

²³⁰ *Marquis c Centre de santé et de services sociaux de Rimouski-Neigette*, 2009 QCCQ 1878.

²³¹ *Melo c Services financiers NCO inc*, 2009 QCCQ 4087.

²³² *Paré, supra* note 14.

²³³ *Perreault, supra* note 45.

²³⁴ *Cherbal c Microcell Solutions inc (Fido)*, 2006 QCCQ 1793 (ne cite pas la LRCC).

²³⁵ *Larosée, supra* note 89 (ne cite pas la LRCC).

Montant accordé	Contre	Raisons
1 000 \$ (montant demandé)	Créancier	Donner mandat à une société de recouvrement sans pouvoir justifier l'existence de la créance, prescrite au surplus ²³⁶ .
1 000 \$	Agence de recouvrement	Mauvais débiteur et/ou créance prescrite, harcèlement téléphonique pendant deux ans, dommages moraux, anxiété ²³⁷ .
1 000 \$	Créancier	Erreur de facturation pendant neuf mois, menace de remettre le dossier à une agence de recouvrement. Temps et énergie ²³⁸ .
1 000 \$ + débours	Créancier	Mesures de recouvrement fautives échelonnées sur une période d'un an, le réclamé a du recourir à un avocat ainsi qu'à l'Office de la protection du consommateur et à la police pour avoir gain de cause. Atteinte à la dignité ²³⁹ .
1 200 \$	Créancier	Frais et inconvénients (frais d'avocat, frais postaux, perte de salaire) ²⁴⁰ .
1 500 \$	Créancier	Stress et anxiété pendant un an, dû au fait que le créancier a mandaté une agence de recouvrement alors que le débiteur avait payé ²⁴¹ .
1 500 \$	Agence de recouvrement	Retard d'un an pour l'émission de la quittance au débiteur, « troubles, soucis, inconvénients et pertes de temps encourus pendant plus d'une année » ²⁴² .
2 000 \$	Créancier	27 mois, menaces, tutoiement, stress et inconvénients. Abus de droit, négligence et incurie ²⁴³ .
2 000 \$ réduit à 1 200 \$ en raison d'un partage de responsabilité (40 % réclamé 60% réclamant)	Créancier	Un employé mentionne au client qu'il ne doit plus rien. L'entreprise transfère par erreur le compte du client à une agence de recouvrement et avise les sociétés d'évaluation de cote de crédit de l'existence d'une créance qu'elle prétend détenir contre son ancien client. Dégradation considérable de la cote de crédit du réclamé ²⁴⁴ .

²³⁶ *Teurtrie*, supra note 117 (ne cite pas la LRCC).

²³⁷ *Lindsay c Services Contact ressources*, 2009 QCCQ 1273 (ne cite pas la LRCC).

²³⁸ *Wilbois c Communications Distributel ltée*, 2014 QCCQ 5356.

²³⁹ *Cloutier-Julien*, supra note 15.

²⁴⁰ *Mathieu c Shaw Direct*, 2016 QCCQ 490 (ne cite pas la LRCC).

²⁴¹ *Jalbert c Genduso*, 2009 QCCQ 7199 (ne cite pas la LRCC).

²⁴² *Horacius c Agence de recouvrement Bond Street Collections*, 2016 QCCQ 2145.

²⁴³ *Olteanu*, supra note 10.

²⁴⁴ *Phaneuf*, supra note 6.

Montant accordé	Contre	Raisons
2 000 \$	Créancier	« acharnement de la Banque à engager successivement [trois] agences de [recouvrement] ». Harcèlement, ennui, inconvénients, dommages moraux, refus d'un prêt en raison d'une inscription négative au dossier de crédit ²⁴⁵ .
2 500 \$	Solidaire Créancier et agence de recouvrement	Menace, intimidation et harcèlement ²⁴⁶ .
3 000 \$	Créancier responsable de la faute de l'agence de recouvrement	Harcèlement téléphonique et par voie postale exercé auprès du réclamé et son épouse sur une période de près de sept mois ²⁴⁷ .
3 000 \$	Créancier	Harcèlement pendant plus d'un an et dossier de crédit affecté ²⁴⁸ .
3 000 \$	Créancier	Perte de temps, stress et anxiété en raison des menaces de porter atteinte à la cote de crédit. Créancier n'étant pas en mesure d'expliquer son compte ²⁴⁹ .
3 100 \$	Créancier	2 000 \$: 3 communications avec l'employeur du débiteur 300 \$: communication avec le débiteur après l'envoi de l'avis de l'art 3(2) LRCC 800 \$: imitation de la signature du débiteur (atteinte à l'intégrité et à la dignité) ²⁵⁰ .
3 000 \$ (moraux) 1 000 \$ (punitifs)	Créanciers (solidaire)	Consommateur floué, transfert du dossier à une agence, appels incessants, ton menaçant, sentiment d'agression ²⁵¹ .

²⁴⁵ *Shanker, supra* note 26 (Ne cite pas la LRCC).

²⁴⁶ *Deslauriers, supra* note 116 (ne cite pas la LRCC).

²⁴⁷ *Chrétien, supra* note 144 au para 30 : « ... les nombreux désagréments, stress et inconvénients découlant des appels téléphoniques incessants et inopportuns et des pressions indues qui ont brimé le droit à la vie privée du demandeur lui ont causé des dommages que le Tribunal fixe à 3 000 \$. »

²⁴⁸ *Daley, supra* note 189 (ne cite pas la LRCC).

²⁴⁹ *Fréchette, supra* note 20.

²⁵⁰ *Robillard, supra* note 89.

²⁵¹ *Gestion Dreymax, supra* note 155 (ne cite pas la LRCC).

Montant accordé	Contre	Raisons
5 000 \$	Créancier responsable de la faute de l'agence de recouvrement,	appels abusifs, jour et nuit, sept jours par semaine (même les jours fériés). Panoplie de troubles et inconvénients, grand stress et une perte de jouissance de la vie ²⁵² .
5 000 \$ (punitifs)	Créancier	Non-respect de la LPC, « inscrire une mention au dossier de crédit pour une créance que l'on sait contestée et qui est illégale » ²⁵³
7 000 \$	Agence de recouvrement	Mesures de recouvrement considérées harcelantes échelonnées sur une période de 15 mois, le réclamé a même dû demander un nouveau numéro d'assurance sociale ²⁵⁴ .

²⁵² *Borissovna-Lavrenova, supra* note 2.

²⁵³ *Sharif, supra* note 178 au para 41 (ne cite pas la LRCC).

²⁵⁴ *Dupoux, supra* note 2.