

## CONSUMER TIPS

# Collection Practices

Bob purchased a bedroom suite from a neighborhood furniture store. When he missed two payments the store hired a company to collect the amount owing. He was surprised when a collector from a collection agency appeared at his door.

Bob should have realized that missing payments for the bedroom suite entitles the furniture store to act on its own, or to send a collector to collect the amount owing. However, he and you have certain rights when a bill collector comes knocking at your door.

### Repossession

Repossession is the act of re-claiming goods purchased on credit, for which payment is past due. Any repossession of goods must be done in accordance with *The Consumer Protection Act*.

If goods you have purchased on credit are repossessed due to default, you must be given a written notice within 48 hours (not including Saturday, Sundays and statutory holidays) telling you;

- ▶ That the goods have been repossessed;
- ▶ The date when the merchandise was repossessed;

### Your Rights

It is against the law for a collection agency to:

- ▶ Phone or visit before 7:00 a.m. or after 9:00 p.m.;
- ▶ Phone or visit on a Sunday or a statutory holiday;
- ▶ Deliberately mislead you with a paper that looks like a legal document or a court form;
- ▶ Harass you or your family;
- ▶ Threaten to repossess goods without having the proper authority to do so;
- ▶ Remove any goods unless you or an adult having possession and use of the merchandise is present at the time and is aware of the removal, except with court authority;
- ▶ Harass neighbours or friends to locate the whereabouts of you and your family;

- ▶ Seize or attempt to seize any item other than what they are authorized to seize;
- ▶ Phone or telegram collect;
- ▶ A collector must give you his or her name, his or her company's name, and the name of the business or person who is requesting money and the balance owing, and may not request more than what is owed. Service fees for collection agents cannot be added to the sum owing unless the law provides for it.

If you decide to make a payment to the collector, ask for a signed receipt. The receipt should be dated and include the name of the business or person requesting payment and the amount paid.

### Having Repossessed Material Returned

Merchandise that has been repossessed will be returned if you:

Make the payments that you have not made or missed;

Pay any default charges for being behind in payments;

Pay the actual expenses of taking and keeping possession, not exceeding the amount by statute.

If you do not recover your repossessed merchandise it can be legally resold.

### Court Judgments

If you fail to pay a debt, you may be required to appear in court where a judgment will be made on how you should make payment. If you fail to respond to the request to appear in court, a judgment may be granted in default. A court judgment may be enforced in a number of ways, including the following:

Payment of debt through the garnishing of wages (taking a portion of your salary);

Removal of personal property, as ordered by the court;

Placement of liens on property.

If you have any questions regarding *collection practices or repossession*, contact:

### Consumers' Bureau

302-258 Portage Avenue  
Winnipeg, Manitoba  
R3C 0B6

Office Hours:  
8:30 a.m. to 4:30 p.m.  
Monday through Friday

Telephone: 945-3800 in Winnipeg  
Toll-free in Manitoba:  
1-800-782-0067

E-Mail:  
consumersbureau@gov.mb.ca

Web Site:  
www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/

## CONSEILS AUX CONSOMMATEURS

# Pratiques de recouvrement

Robert a acheté un mobilier de chambre à coucher d'un magasin de meubles du quartier. Lorsque Robert n'a pas fait deux paiements, le magasin a engagé une agence pour recouvrer le montant dû. Robert était fort surpris lorsqu'un agent de recouvrement est venu sonner à sa porte.

Robert aurait dû se rendre compte qu'en raison des paiements en souffrance pour le mobilier de chambre à coucher, le magasin de meubles avait le droit d'agir de son propre chef ou d'envoyer un collecteur pour recouvrer le montant qui lui est dû. Cependant, Robert et vous avez certains droits lorsqu'un agent de recouvrement vient sonner à votre porte.

### Vos droits

Il est illégal pour une agence de recouvrement de :

- ▶ vous téléphoner ou visiter personnellement avant 7 heures ou après 21 heures;
- ▶ vous téléphoner ou visiter personnellement le dimanche ou les jours fériés;
- ▶ vous induire sciemment en erreur en utilisant un document dont l'aspect général ressemble à un document juridique ou à une formule employée devant un tribunal de la province;
- ▶ vous harceler, ou harceler les membres de votre famille;
- ▶ vous menacer de saisir vos biens sans en avoir l'autorité légale;
- ▶ enlever des objets à moins que vous, ou un adulte qui a la possession et l'usage de l'objet, êtes présent et conscient de l'enlèvement des objets, sauf avec l'autorisation du tribunal;

- ▶ harceler vos voisins et vos amis dans le but de déterminer le lieu où vous, et votre famille, vous trouvez;
- ▶ saisir ou de tenter de saisir des objets autres que ceux qu'elle est autorisée à saisir;
- ▶ vous téléphoner ou expédier un télégramme à frais virés.

Un agent de recouvrement doit vous donner son nom, le nom de son agence, le nom de l'entreprise ou de la personne qui a demandé à être payée et le solde dû sur le compte. De plus, il n'a pas le droit de demander un montant supérieur à celui qui est dû. Les frais de services pour les agents de recouvrement ne peuvent pas être ajoutés à la somme due, sauf indication contraire prévue par la loi.

Si vous décidez de verser un paiement à l'agent de collection, demandez un reçu signé. Le reçu devrait être daté et comprendre le nom de l'entreprise ou de la personne qui a demandé à être payée, ainsi que le montant versé.

### Décision judiciaire

Si vous ne payez pas votre dette, vous aurez peut-être à comparaître en justice où une décision sera rendue sur la façon que vous devrez procéder pour effectuer votre paiement. Si vous ignorez cette demande de comparution, une décision pourrait être rendue par défaut. Une décision judiciaire peut être exécutée de plusieurs façons, notamment :

le paiement de la dette par une ordonnance de saisie du salaire (remise d'une partie de votre salaire);

l'enlèvement du bien personnel, tel qu'ordonné par le tribunal;

le placement d'un droit de rétention sur les objets.

Si vous avez des questions concernant *les pratiques de recouvrement ou les reprises de possession*, communiquez avec le bureau suivant :

### Reprise de possession

Une reprise de possession est l'action de reprendre possession d'un bien acheté à crédit lorsque le paiement convenu est en retard. Toute reprise de possession doit être effectuée conformément à la *Loi sur la protection des consommateurs*.

Si les marchandises que vous avez achetées à crédit sont reprises en raison d'un défaut de paiement, vous devez recevoir, dans les 48 heures de la reprise de possession (sans compter les samedis, les dimanches et les jours fériés), un avis écrit vous indiquant ce qui suit :

- ▶ la reprise de possession des marchandises;
- ▶ la date à laquelle les marchandises ont été reprises;

- ▶ le montant à payer pour que les marchandises soient remises;
- ▶ la façon dont le montant dû est calculé;
- ▶ la date limite à laquelle les marchandises peuvent être récupérées (au moins 20 jours après que l'avis de reprise a été donné);
- ▶ l'endroit où la société a entreposé les marchandises.

**REMARQUE :** La reprise de possession doit être effectuée par un agent de recouvrement autorisé ou par le créancier. Vérifiez auprès de l'Office de la protection du consommateur pour savoir si un agent de recouvrement est autorisé.

### Remise des objets saisis

Les marchandises qui ont été reprises vous seront retournées si vous remplissez les conditions suivantes :

effectuer les paiements en souffrance ou en retard;

payer tous frais imposés pour défaut de paiement;

payer toutes dépenses effectivement engagées pour la prise de possession et la garde des objets, sans excéder le montant permis par la loi.

Si vous ne recouvrez pas vos marchandises reprises, elles peuvent être légalement revendues.

### Office de la protection du consommateur

258, avenue Portage, bureau 302  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6

Heures de bureau :  
du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Téléphone : 945-3800 (à Winnipeg)  
Numéro sans frais au Manitoba :  
1 800 782-0067  
Courriel :  
consumersbureau@gov.mb.ca  
Site Web :  
[www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html)