

**UTILISATION DE LA RÉTROFACTURATION  
COMME OUTIL DE  
PROTECTION DU CONSOMMATEUR**

Document de consultation des intervenants

**QUEL EST L'ENJEU?**

Le 25 mai 2001, les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux responsables de la consommation se sont rencontrés à St-Jean, Terre-Neuve pour discuter de la protection des consommateurs dans le contexte d'un marché en changement rapide et de plus en plus complexe.

Le résultat clé de la Conférence tient du fait que les ministres présents ont endossé le Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet (le modèle d'harmonisation) pour aider les provinces et les territoires à amender leur législation en matière de protection du consommateur.

Le Modèle d'harmonisation introduit une clause de rétrofacturation par carte de crédit pour offrir aux consommateurs un recours s'ils ont légitimement annulé des achats effectués par carte de crédit sur l'Internet, mais qu'ils n'ont pas reçu de remboursement du vendeur. En l'occurrence où, par exemple, un vendeur omet de livrer à l'intérieur des 30 jours de la date promise et omet d'effectuer un remboursement après que le consommateur ait légitimement annulé le contrat, un consommateur pourrait demander à l'émetteur de la carte de crédit de renverser les sommes portées au compte et les frais d'intérêts afférents.

**Qu'est-ce que la rétrofacturation?**

C'est une politique volontaire de la plupart des émetteurs de cartes de crédit qui s'engagent à vérifier les sommes portées au compte qui sont contestées par le titulaire d'une carte de crédit.

Si l'émetteur de la carte de crédit estime que les sommes portées au compte sont injustifiées, l'émetteur remboursera le montant au titulaire de la carte.

Un émetteur de carte de crédit peut être dans l'obligation légale de traiter des réclamations de rétrofacturation par carte de crédit (par ex. En vertu du *Fair Credit Billing Act* aux États-Unis).

La rétrofacturation par carte de crédit, qu'elle soit volontaire ou requise par la loi, ne constitue pas une obligation de renverser les sommes portées au compte. Elle se veut plutôt une obligation de réviser les sommes portées au compte contestées et de renverser les sommes portées au compte seulement lorsque celles-ci ne sont pas justifiées.

Les commentaires reçus lors de la consultation des principaux intervenants ont été pris en considération dans l'élaboration du document final. Au cours de la consultation sur le Modèle d'harmonisation, certains des intervenants ont soulevé la question à savoir si les clauses de rétrofacturation ne devraient pas s'appliquer également aux ventes hors ligne en plus de s'appliquer aux transactions de commerce électronique.

En endossant le Modèle d'harmonisation, les ministres ont invité les représentants officiels, par l'entremise du Comité des mesures en matière de consommation (CMC), à examiner des options pour étendre les droits de rétrofacturation à d'autres formes de commerce.

En conséquence, le CMC, un comité de représentants des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, effectue une consultation auprès du public relativement à la façon d'intégrer la réparation par rétrofacturation dans la loi de la protection du consommateur.

## **POURQUOI CELA CONSTITUE-T-IL UN ENJEU?**

Un danger d'iniquité existe si l'on traite les consommateurs de manière différente simplement parce qu'ils utilisent des canaux de ventes différents, ou si l'on traite les divers canaux de ventes différemment. Cela est également incohérent avec les développements du commerce électronique où les entreprises s'orientent de plus en plus vers un service intégré à la clientèle. Une telle intégration offre le même niveau de service au client grâce à une gamme de canaux différents. Les entreprises ont conclu de manière générale que de traiter les clients de manière substantiellement différente selon le mode de communication qu'ils utilisent n'est pas viable. De façon similaire, les ministres de la consommation ont indiqué que les niveaux de protection du consommateur devraient être équivalents pour les transactions tant en ligne qu'hors ligne.

Cela était évident durant la consultation sur le Modèle d'harmonisation, lorsque la question a été soulevée à savoir pourquoi, si la rétrofacturation s'avère un outil équitable pour compléter un droit d'annulation prévu par la loi en commerce électronique, ne devrait-elle s'appliquer qu'au commerce électronique? Par exemple, est-ce que les personnes âgées qui tentent d'annuler un contrat de vente de porte à porte en vertu d'une période de réflexion prescrite par la loi, et qui est incapable d'obtenir une réponse au numéro de téléphone que lui a laissé le vendeur, ne devrait-il pas également être en mesure de se prévaloir de la rétrofacturation sur sa carte de crédit?

À la suite des questions soulevées par les intervenants, les ministres ont demandé au CMC d'étudier l'étendue appropriée d'une réparation par rétrofacturation. Les arguments appuient-ils la limitation de l'utilisation d'une réparation par rétrofacturation au commerce électronique; ou est-ce qu'une réparation ne devrait-elle pas s'appliquer dans d'autres circonstances? Le cas échéant, dans quelles circonstances?

Certaines provinces ont déjà établi une orientation stratégique à ce sujet. Par exemple, le Québec permettra la rétrofacturation non seulement dans le commerce électronique, mais pour toutes les opérations de vente à distance.

Dans le cadre de ses considérations sur cet enjeu, le CMC sollicite l'opinion des intervenants. Une analyse préliminaire de la réparation par rétrofacturation indique qu'elle pourrait être appliquée de différentes façons. Le débat suivant établit les options pour l'étendue appropriée d'une réparation par rétrofacturation.

## PLANS D'ACTION POSSIBLES

Les questions relatives à l'application d'une réparation par rétrofacturation incluent le fait de savoir si elle devrait s'appliquer aux canaux de ventes autres que l'Internet, aux transactions où il n'y a pas de droit d'annulation prévu par la loi et aux instruments de paiement autres que les cartes de crédit.

### Option 1: Maintenir la portée actuelle

La portée actuelle de la réparation par rétrofacturation comporte plusieurs limites. Elle ne s'applique qu'aux achats en ligne, ou, au Québec, aux achats à distance; le consommateur doit utiliser une carte de crédit; et, le consommateur doit s'être prévalu de son droit d'annulation de contrat prévu par la loi et il doit avoir échoué dans l'obtention d'une réparation par le vendeur avant de ne pouvoir demander une réparation par rétrofacturation.

#### États-Unis

- Le *Fair Credit Billing Act* (fédéral) offre une réparation par rétrofacturation prévue par la loi
- s'applique à tous les canaux de ventes (c.-à.-d. qui n'est pas restreinte aux achats en ligne)
- s'applique aux comptes de crédit sans limitation de montant (Par ex. les cartes de crédit, les comptes courants renouvelables et les découverts sur les comptes de chèques)
- s'applique aux "erreurs de facturation" y compris les sommes portées au compte non autorisées, la correction de montant facturé erroné et les biens/services non livrés tel que convenu

### Option 2: Étendre l'application à d'autres canaux de ventes

Un des arguments sous-jacents à l'adoption de la rétrofacturation comme complément à l'annulation d'un contrat réside dans l'effet légal de l'annulation du contrat en vertu de la loi sur la consommation qui vise à replacer le consommateur dans la position où il se trouverait si le contrat n'avait jamais existé. Toutes les obligations connexes encourues par le consommateur qui conclut un tel contrat sont également annulées. Par exemple, si un contrat de financement provient d'une vente au consommateur, il est annulé par l'annulation de la vente. Bien que les sommes portées au compte de cartes de crédit soient engagées en vertu d'une entente liant les parties, le même argument peut s'appliquer. En cas d'annulation d'une transaction, les sommes portées au compte ne sont plus fondées. Sans fondement pour les frais de crédit, comment ceux-ci peuvent-ils continuer d'exister et à accumuler des intérêts?

*Les lignes directrices pour la protection du consommateur dans le contexte du commerce électronique* de l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE) 1999 incluent une approbation de l'utilisation et du développement de mécanismes de rétrofacturation dans le secteur du commerce électronique, spécialement pour les paiements non autorisés et frauduleux. Les *lignes directrices* constituent un consensus international sur les principales caractéristiques d'un régime neutre au plan technologique qui vise la protection des consommateurs lors des transactions effectuées dans le cadre du commerce électronique destiné aux consommateurs (Les consommateurs ne devraient pas être moins protégés lorsqu'ils effectuent des achats en ligne que lorsqu'ils achètent en magasin ou par catalogue).

Logiquement, la réciprocité est appropriée. Les consommateurs ne devraient pas avoir différentes protections légales à l'égard d'un même problème (par ex. la non livraison) lorsqu'ils effectuent un achat en ligne plutôt que dans un magasin ou par catalogue.

Option 3: Étendre aux situations de corrections d'erreur

Selon un rapport de l'OCDE en date du 15 mars 2001 intitulé *Working Group Report on Consumer Protections for Payment Cardholders*, trois des principaux types de problèmes rencontrés par les consommateurs dans l'utilisation des cartes de paiement sont "Je ne l'ai pas reçu", "Je n'ai pas fait ça" et "Je ne le veux pas".

"Je ne l'ai pas reçu" signifie que le titulaire de la carte a été facturé pour l'achat mais qu'il n'a pas reçu les biens dans un délai raisonnable. Cela peut également inclure le fait d'avoir reçu un produit tout à fait différent de celui qui a été commandé et la non réception dans le cas où le marchand a déclaré faillite avant d'honorer son obligation envers un consommateur.

"Je n'ai pas fait ça" signifie des transactions non autorisées, où une transaction est facturée au compte du titulaire de la carte sans qu'il ou qu'elle ne l'ait autorisée. De telles transactions peuvent être le résultat d'une fraude ou d'une erreur de traitement.

Dans le premier cas, une rétrofacturation serait disponible si l'achat a été effectué en ligne, par carte de crédit, et que le consommateur a légitimement annulé le contrat. Et selon l'option 2 ci-dessus, elle serait disponible peu importe le canal d'achat. Toutefois, dans le deuxième cas, il n'y a aucune exigence légale pour l'émetteur de la carte de crédit de corriger l'erreur. Une différence devrait-elle exister entre la réparation disponible pour le consommateur, lorsque les sommes portées au compte sont légalement invalides dans les deux cas?

Un troisième type de problèmes auquel les consommateurs doivent faire face est "je ne le veux pas" signifiant que le bien reçu ne correspond pas à la qualité attendue. Cela peut également inclure des situations où le bien/service ne correspond pas au but, tel que des billets de concert qui sont livrés après la date de l'événement. Cette discussion sur les erreurs de facturation exclut les différends sur la qualité des biens et des services qui sont soulevés dans cette catégorie de problèmes des consommateurs.

Le *Fair Credit Billing Act* des États-Unis impose des obligations légales visant la correction d'erreurs portant sur les montants facturés sur une carte de crédit. Elle donne le droit de faire renverser les montants invalides facturés et non seulement ceux qui sont invalidés pour une raison spécifique.

Une entente nationale est intervenue entre les juridictions canadiennes pour harmoniser les limites de responsabilité du consommateur relativement aux frais erronés sur les cartes de crédit qui ont été fixés à un maximum de 50\$. Toutefois, contrairement aux États-Unis, il n'existe aucune obligation positive correspondante pour l'émetteur de cartes de crédit de corriger les erreurs de tels frais. Les États-Unis offrent tant les limites de responsabilité que la responsabilité d'apporter des corrections.

Si un émetteur de cartes de crédit ne corrige pas l'erreur et que le titulaire de la carte ne paie pas les sommes portées au compte, la question sera vraisemblablement soumise à une agence d'évaluation du crédit des consommateurs. Si le consommateur effectue une plainte auprès de l'agence à l'effet que les sommes portées au compte étaient erronées, l'agence a l'obligation légale (dans la plupart des juridictions canadiennes) de vérifier l'information et de la corriger ou de l'annuler si elle n'est pas justifiée. Ne serait-il pas approprié pour les émetteurs de cartes de crédit d'avoir la même obligation de corriger ou d'annuler l'information erronée?

Une étude effectuée en 1999 sur la rétrofacturation par carte de crédit à l'échelle internationale par le Centre pour la défense de l'intérêt public a révélé que, à cette époque, au Canada, les contrats de carte de crédit ne contenaient aucune mention relative à la possibilité de rétrofacturation. Depuis, certaines compagnies utilisent la limite de responsabilité pour les sommes portées au compte non autorisées, et en conséquence la possibilité d'utiliser la rétrofacturation, comme outil de marketing. Toutefois, la divulgation de ce mécanisme à l'égard des consommateurs canadiens traîne de l'arrière par rapport aux États-Unis.

Les consommateurs craignent que l'utilisation de leur carte de crédit en ligne ne conduise à des sommes portées au compte qui soient fausses ou erronées. Des mesures prévues par la loi qui offriraient une réparation claire de ces erreurs augmenteraient donc vraisemblablement la confiance des consommateurs.

Quel fardeau l'élargissement des droits à la rétrofacturation imposerait-il aux vendeurs ou aux émetteurs de cartes de crédit? Des mécanismes sont en place pour les émetteurs de cartes de crédit afin de renverser les sommes portées au compte et de corriger les erreurs. Les vendeurs ont déjà la responsabilité de rembourser les sommes dans l'éventualité d'une annulation prévue par la loi.

Option 4: Étendre aux autres méthodes de paiement

L'OCDE énumère quatre types principaux de cartes de paiement disponibles pour les consommateurs.

a) Cartes "payer plus tard"

- Cartes de facturation /de débit différé – où le montant total encouru sur la carte au cours d'une période de facturation doit être entièrement remboursé à la date convenue en vertu du contrat.
- Cartes de crédit – où le montant (partiel) dû peut être reporté à la fin d'une période fixe et payé par

paiements échelonnés. La carte de crédit donne accès à une marge de crédit.

b) “Cartes “Payer maintenant”

- Cartes de débit – où le montant dû est immédiatement déduit du compte du titulaire de la carte.

c) Cartes “payer avant”

- Cartes pré-payées / valeur accumulée – une carte sur laquelle la valeur peut être emmagasinée (électroniquement, sur une puce, etc.). La valeur diminue au fur et à mesure que la carte est utilisée pour faire des paiements. Certaines de ces cartes peuvent être rechargées.

Les caractéristiques d’une carte ne sont pas toujours évidentes à prime abord. Elles dépendent du contrat intervenu entre l’émetteur et le titulaire de la carte. Si les compagnies de cartes de crédit doivent renverser les sommes portées au compte qui sont frauduleuses ou erronées, est-il raisonnable que les autres mécanismes de paiement offrent cette réparation?

Les intermédiaires financiers, tels que les émetteurs de cartes de crédit, sont en position unique en tant que contrôleurs d’accès suivant le flux des fonds entre le consommateur et le vendeur sur des transactions identifiées de manière spécifique. Toutefois, les émetteurs de cartes de crédit sont-ils les seuls à pouvoir offrir la rétrofacturation? Cela ne devrait-il pas être pris en considération pour tous les systèmes de paiement?

Certains mécanismes de paiement ne se prêtent pas au processus de rétrofacturation. Par exemple, un consommateur qui paie comptant ne peut approcher la Banque du Canada pour qu’elle lui rembourse son argent si le vendeur néglige de le faire.

Toutefois, y a-t-il d’autres mécanismes de paiement qui seraient également appropriés pour l’application de la rétrofacturation? Par exemple, le paiement pour un temps partagé par billet à ordre pourrait s’avérer un instrument à aborder par une réparation similaire. C’est contre-indiqué, si une transaction est annulée, qu’un billet à ordre connexe demeure en vigueur.

Lorsque les consommateurs utilisent une carte “payer maintenant”, telle qu’une carte de débit, il existe des possibilités de transactions erronées ou non autorisées, de manière similaire à l’utilisation d’une carte de crédit. Le fait que le paiement soit immédiatement déduit du compte du consommateur lorsqu’il utilise sa carte de débit rend-il le processus de rétrofacturation inadéquate ou est-ce que les institutions financières ne pourraient-elles pas agir à titre d’intermédiaire dans de tels cas comme pour les transactions par cartes de crédit?

## ENJEUX SUPPLÉMENTAIRES

Sans égard à l'option choisie, il y a deux enjeux supplémentaires qui devraient être réglés avant l'implantation d'une politique de rétrofacturation.

### a) Délais

Le temps constitue une des limites habituelles aux recours des consommateurs. Des limites sont imposées sur la période de temps dont dispose un consommateur pour loger une plainte et sur la période de temps allouée à l'émetteur de cartes de crédit pour effectuer une enquête et résoudre le conflit. Ces délais peuvent varier en fonction de la nature de la transaction ou de la nature de la plainte.

### b) Divulcation des droits

Au Canada, les clauses de rétrofacturation sont généralement énoncées dans les ententes entre les marchands avec une compagnie de carte de crédit énonçant les conditions en vertu desquelles la compagnie peut refuser de créditer le compte du marchand ou de rétrofacturer le montant des ventes sur carte de crédit. Toutefois, les ententes avec les titulaires de cartes ne font pas mention de la rétrofacturation bien que les compagnies de cartes de crédit soient reconnues pour adopter cette pratique lorsqu'une preuve satisfaisante le justifie.

### c) Obligations entre le marchand et la compagnie de cartes de crédit

La plupart des délibérations à l'égard de la rétrofacturation mettent l'accent sur les obligations entre le consommateur et le marchand et entre la compagnie de carte de crédit et le consommateur. Toutefois, les obligations entre le marchand et la compagnie de cartes de crédit sont souvent ignorées, bien qu'elles soient essentielles pour fermer la boucle du processus de rétrofacturation. Lorsqu'une compagnie de cartes de crédit crédite un consommateur dans le cadre d'une réparation par rétrofacturation, elle devient créancière du montant de la transaction de ventes. Les compagnies de cartes de crédit seraient probablement plus enclines à remplir leurs obligations envers les titulaires de cartes si elles avaient l'assurance d'obligations claires dans leur relation avec les marchands. Des clauses ne devaient-elles pas guider la relation entre la compagnie de cartes de crédit et les marchands dans le processus de rétrofacturation? Quels sont les paramètres des demandes qu'une compagnie de cartes de crédit devrait établir avec les marchands dans l'établissement de la validité d'une demande de rétrofacturation?

## VOS COMMENTAIRES

Le CMC s'est vu confier la tâche d'examiner les options pour étendre les droits de rétrofacturation à d'autres formes de commerce. Le CMC a besoin de la contribution et de l'avis des consommateurs et des entreprises pour faire des recommandations justes, équitables et pratiques.

Pour nous appuyer dans la réalisation de cette tâche, nous sollicitons vos réponses aux questions suivantes. Nous vous serions reconnaissants de fournir une explication à vos réponses.

### Questions de consultation

1. Le recours statutaire visant la réparation par rétrofacturation suite à l'annulation d'un contrat devrait-il être étendu pour s'appliquer à tous les types de contrats de ventes en plus des contrats de ventes par Internet, et au Québec, aux achats à distance?
2. Le recours statutaire visant la réparation par rétrofacturation devrait-il être élargi pour s'appliquer aux cas de corrections d'erreurs?
3. Le recours statutaire visant la réparation par rétrofacturation devrait-il s'appliquer à d'autres mécanismes de paiement en plus des cartes de crédit? Le cas échéant, à quels mécanismes de paiement devrait-il être appliqué?
4. Quels sont les délais qui devraient être prévus dans un processus de rétrofacturation?
5. Devrait-il y avoir une exigence de divulgation en ce qui a trait aux droits de rétrofacturation?
6. Les obligations entre les compagnies de cartes de crédit et les marchands devraient-elles être abordées dans le processus de rétrofacturation?

Veuillez soumettre vos réponses par écrit à l'adresse suivante avant le 22 mars 2002 :

Comité des mesures en matière de consommation  
c/o M. Philip Halliday  
Bureau de la consommation  
Industrie Canada  
Bureau 962 A  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0H5  
Téléphone: (613) 952-5632  
Télécopieur: (613) 952-6927  
Courriel: halliday.philip@ic.gc.ca

Toute information personnelle fournie est sujette aux lois fédérales, provinciales et territoriales sur la confidentialité. L'information sera utilisée pour nous aider à compiler et à évaluer les résultats de la

consultation, ce qui pourrait impliquer la divulgation de vos commentaires à d'autres parties intéressées pendant et après la consultation. Veuillez noter que les noms des individus et toute autre information qui pourrait permettre de les identifier ne seront pas dévoilés au public sans leur consentement.