



Série sur le droit de la consommation

Votre dossier de crédit



Août 2013

Qu'est-ce que le crédit ?

Lorsque quelqu'un vous permet de payer un certain bien plus tard, plutôt que d'exiger que vous payiez avant l'achat ou la location ou au moment de l'achat ou de la location, on dit que cette personne vous fait crédit ou vous « accorde » un crédit.

Voici certains exemples d'obtention de crédit :

- ▶ Une banque vous accorde un prêt-automobile.
- ▶ Un magasin de meubles vous accorde 6 mois pour payer un divan.
- ▶ Une compagnie d'électricité vous facture de l'électricité que vous avez déjà consommée.

Qu'est-ce qu'un dossier de crédit ?

Un dossier de crédit est une liste détaillant vos antécédents en matière de crédit et de paiement de comptes, mais énonçant aussi d'autres renseignements concernant votre personne. En Ontario, la loi nomme ce genre de dossier « rapport sur le consommateur ». Cela dit, la plupart des gens l'appellent « rapport de crédit » ou « dossier de crédit », et c'est sous ce dernier nom que nous le désignons dans la présente brochure.

Les entreprises commerciales voudront habituellement consulter votre dossier de crédit avant de vous accorder du crédit ou d'accepter de vous facturer sur une base régulière. Votre dossier de crédit aide l'entreprise à décider si vous faire crédit constitue un bon risque et s'il est probable que vous payiez vos factures ou votre loyer en temps voulu. Ce contrôle est souvent appelé « vérification du crédit ».

Si vous avez un mauvais dossier de crédit, vous pourriez avoir de la difficulté à obtenir une carte de crédit, à emprunter de l'argent ou à louer un appartement, pour ne mentionner que quelques exemples.

Qui prépare mon dossier de crédit ?

Les dossiers de crédit sont préparés par des entreprises appelées « agence de renseignements sur le consommateur » ou « agence d'évaluation du crédit ». Au Canada, les deux agences principales du domaine sont [TransUnion](#) et [Equifax](#).

Ces agences recueillent des renseignements auprès des entreprises avec lesquelles vous avez fait affaire ainsi que des renseignements figurant dans des registres publics comme les registres des tribunaux ou ceux des mariages.

Que contient mon dossier de crédit ?

La Loi sur les renseignements concernant le consommateur de l'Ontario est le texte législatif qui exprime ce qui peut ou non figurer dans un dossier de crédit. Les dossiers de crédit peuvent comprendre à la fois des « renseignements sur la solvabilité » et des « renseignements personnels ».

Les **renseignements sur la solvabilité** comprennent :

- ▶ votre nom, votre âge et l'appellation de votre emploi
- ▶ le nom et l'âge de votre conjoint(e), si vous êtes marié(e) ou vivez en union de fait

- ▶ le nombre de vos enfants ou des autres personnes à votre charge
- ▶ votre adresse actuelle et où vous avez vécu par le passé
- ▶ votre formation et vos qualités professionnelles, comme vos diplômes et vos permis d'exercice
- ▶ où vous travaillez et quels ont été vos emplois précédents
- ▶ votre revenu estimatif
- ▶ vos actifs – par exemple, votre maison ou votre automobile
- ▶ si vous avez payé vos comptes en temps voulu, avez payé vos comptes en retard ou avez des comptes que vous n'avez pas payés du tout
- ▶ vos dettes – par exemple, des prêts-automobiles et des soldes de carte de crédit
- ▶ vos frais de subsistance courants – par exemple, votre loyer et vos paiements hypothécaires

Les renseignements sur le crédit inscrits dans votre dossier doivent provenir des sources les plus fiables que l'agence a pu trouver. Par exemple, si la compagnie d'électricité prétend que vous lui devez de l'argent, elle devrait être en mesure de fournir des copies de vos comptes impayés.

Les **renseignements personnels** peuvent comprendre à peu près tous les éléments qui ne constituent pas des renseignements sur la solvabilité. Les renseignements personnels comprennent souvent des éléments visant votre moralité, votre réputation, votre santé, vos particularités physiques et vos habitudes personnelles.

Les renseignements personnels défavorables ne peuvent être inclus dans votre dossier de crédit à moins que l'agence ait fait des efforts raisonnables pour confirmer leur véracité. Si l'agence n'a pas pu confirmer l'information, votre dossier de crédit doit le préciser.

Quels éléments d'information ne peuvent pas figurer dans mon dossier de crédit ?

En vertu de la loi, certains éléments ne peuvent aucunement figurer dans un dossier de crédit, même s'ils constituent des renseignements fiables.

Affaires criminelles

Votre dossier de crédit ne saurait comprendre des déclarations de culpabilité au criminel qui ont fait l'objet d'une absolution ou d'un pardon, ni des accusations au criminel qui ont été retirées, rejetées ou annulées.

Éléments personnels particuliers

Votre dossier de crédit ne doit pas comprendre de renseignements sur votre race, vos croyances, votre couleur, votre sexe, votre ascendance, votre origine ethnique ou votre appartenance à un parti politique.

Information datant d'il y a plus de 7 ans

Si l'un ou l'autre des éléments d'information ci-dessous date d'il y a plus de 7 ans, il ne peut être inclus dans votre dossier de crédit :

- ▶ une instance dans laquelle le recouvrement d'une créance est demandé contre vous

- ▶ une faillite, à moins que vous ayez fait faillite plus d'une fois
- ▶ un jugement prononcé contre vous, à moins que le créancier confirme qu'il est demeuré impayé
- ▶ des amendes ou des impôts impayés
- ▶ des déclarations de culpabilité relatives à des actes criminels (les 7 ans sont comptés à partir de la date de la déclaration de culpabilité ou de la date de la libération ou de la libération conditionnelle, si cette dernière date est postérieure à la précédente)

Qu'est-ce qu'un pointage de crédit ?

Les agences de renseignements sur le consommateur étudient les renseignements qu'elles détiennent au sujet de votre solvabilité puis appliquent une formule pour déterminer votre pointage de crédit. Le pointage peut aller de 300 – le pointage le plus bas – jusqu'à 900 – le pointage le plus élevé.

Votre pointage de crédit – qui est parfois appelé votre « cote de crédit » ou votre « cote de solvabilité » – est censé indiquer s'il est probable que vous payiez vos comptes en temps voulu ou que vous acquittiez une dette dans la situation où une personne vous accorderait un crédit.

Les entreprises prêteuses, locatrices ou autres examineront à la fois votre pointage de crédit et les différents renseignements personnels qu'elles obtiendront, à votre sujet, de l'agence de renseignements sur le consommateur.

Dans quelles circonstances mon dossier de crédit peut-il être consulté ?

Les agences d'évaluation du crédit n'ont le droit de communiquer votre dossier de crédit que dans les situations suivantes :

- ▶ Quelqu'un a besoin de votre rapport pour vous octroyer du crédit, recouvrer une dette, vous louer une maison ou un appartement, vous engager ou vous accorder une promotion dans le cadre de votre emploi, souscrire une assurance vous concernant ou, de quelque autre façon, conclure une opération commerciale avec vous.
- ▶ Vous autorisez quelqu'un à vérifier votre dossier de crédit. Cette permission doit être énoncée par écrit. Par exemple : vous accordez habituellement une telle permission lorsque vous faites une demande de prêt ou de carte de crédit ou que vous voulez louer un appartement.
- ▶ Une autre loi prévoit que le gouvernement peut consulter votre dossier aux fins de vérifier si vous êtes admissible à des prestations. Une telle vérification a lieu, par exemple, lorsque vous demandez une aide sociale.
- ▶ Lorsque le [ministère des Services aux consommateurs](#) étudie une plainte, il peut ordonner à une agence d'évaluation de crédit de lui remettre votre dossier.
- ▶ Un tribunal ordonne à une agence d'évaluation du crédit de communiquer votre rapport à quelqu'un.

Qu'arrive-t-il lorsque de nombreuses demandes d'accès à mon dossier de crédit sont présentées ?

Les agences de renseignements sur le consommateur prennent en note chaque demande d'accès à votre dossier de crédit présentée par une autre personne que vous-même. Le terme anglais utilisé pour désigner de telles demandes est « inquiries »; en français, elles peuvent être désignées comme des « demandes de consultation ». Les agences conservent de tels renseignements pendant trois ans.

La présentation de nombreuses demandes de consultation risque d'avoir des répercussions négatives sur votre pointage de crédit : elle peut indiquer que vous éprouvez des problèmes financiers.

Comment puis-je prendre connaissance du contenu de mon dossier de crédit ?

Les agences de renseignements sur le consommateur doivent vous envoyer un exemplaire gratuit de votre dossier par la poste si vous en faites la demande. Vous pouvez aussi obtenir votre dossier en ligne, mais une telle opération pourrait être assortie de frais.

Vous pouvez entrer en contact avec Equifax à **1-800-465-7166** ou à www.equifax.ca.

Pour contacter TransUnion, composez **1-866-525-0262** ou allez à www.transunion.ca.

Qu'arrive-t-il si certains renseignements de mon dossier de crédit sont erronés ?

Si vous considérez que votre dossier de crédit contient des renseignements erronés ou des renseignements qui ne devraient pas y figurer, vous avez le droit de demander à l'agence de renseignements sur le consommateur de les corriger ou de les retirer.

En vertu de la loi, l'agence doit vous répondre et vous informer des mesures qu'elle prend face au problème souligné.

Une autre mesure vous est offerte si vous considérez qu'un des éléments figurant dans votre dossier de crédit est erroné ou n'y a pas sa place : communiquer de l'information à l'agence, au moyen d'une lettre ou d'un autre écrit, en précisant que le document remis doit être versé dans le fichier relatif à votre crédit.

Si l'agence n'apporte pas les corrections voulues en ce qui concerne les éléments auxquels vous vous opposez, vous pouvez déposer une plainte à ce sujet auprès du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises.

Des employés du Ministère décideront si l'information de votre dossier de crédit est erronée ou enfreint les règles de la Loi sur les renseignements concernant le consommateur.

Le Ministère peut ordonner à l'agence de renseignements sur le consommateur de corriger ou de retirer les renseignements visés ou d'en interdire l'accès. Le Ministère peut aussi imposer une amende à l'agence ou mettre fin à l'exercice de ses activités.

Pour communiquer avec le ministère des Services aux consommateurs :

Sans frais **1-800-889-9768**
Région de Toronto **416-326-8800**
ATS, sans frais **1-877-666-6545**
ATS, région de Toronto **416-229-6086**
Fax **416-326-8665**
Site web www.ontario.ca/mcs
Courriel consumer@ontario.ca

Adresse postale :

Ministère des Services aux consommateurs
Direction de la protection du consommateur
5775, rue Yonge, bureau 1500
Toronto (ON) M7A 2E5

Pour obtenir plus d'assistance

Si le ministère des Services aux consommateurs ne résout pas votre problème, vous voudrez peut-être que quelqu'un d'autre vous aide à régler vos difficultés juridiques. Nous vous présentons maintenant des organismes auprès desquels vous pourriez tenter d'obtenir de tels services.

Cliniques juridiques communautaires

Certaines cliniques juridiques communautaires ou cliniques juridiques de faculté de droit peuvent vous aider à régler vos problèmes de droit de la consommation. Pour avoir droit à de tels services, vous devez remplir certaines conditions d'admissibilité financières. Si votre clinique ne peut vous aider, elle pourrait être en mesure de vous orienter vers d'autres services de votre communauté.

Pour trouver la clinique juridique qui sert votre localité, visitez le site web d'Aide juridique Ontario à www.legalaid.on.ca ou téléphonez à Aide juridique Ontario :

Sans frais **1-800-668-8258**

Région de Toronto **416-979-1446**

ATS, sans frais **1-866-641-8867**

ATS, région de Toronto **416-598-8867**

Service de référence du Barreau

Le Barreau du Haut-Canada possède un répertoire des avocats et des parajuristes qui détiennent un permis d'exercice pour l'Ontario. Au Service de référence du Barreau, on sera en mesure de vous donner le nom d'un avocat ou d'un parajuriste de votre localité qui puisse vous offrir jusqu'à 30 minutes de consultation gratuitement. Ce service d'orientation n'est assorti d'aucuns frais.

Allez au site web du Barreau à www.lsuc.on.ca et cliquez sur « **Trouver un avocat ou un parajuriste** », ou téléphonez au Barreau :

Sans frais **1-800-268-8326**

Région de Toronto **416-947-3330**

JusticeNet

Organisme sans but lucratif, JusticeNet aide les personnes qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique à trouver une assistance relativement à leurs problèmes juridiques. JusticeNet possède un répertoire d'avocats, de parajuristes et de médiateurs qui, pour des honoraires réduits, offrent de l'aide aux personnes qui remplissent certaines conditions d'admissibilité

financière. Visitez le site web de JusticeNet à www.justicenet.ca ou téléphonez à cet organisme :

Sans frais **1-866-919-3219**

Région de Toronto **416-479-0552**

Courriel info@justicenet.ca

Law Help Ontario

Si vous intentez une poursuite judiciaire ou qu'une poursuite judiciaire est intentée contre vous, vous êtes peut-être admissible à une assistance juridique de Law Help Ontario. Ce programme offre de l'information sur les règles des tribunaux et offre de l'aide pour remplir les formulaires des tribunaux. Ces services sont gratuits. Si vous êtes admissible à ce programme, vous pourriez aussi être en mesure d'obtenir des conseils juridiques sommaires ou, si votre affaire se déroule à Toronto ou à Ottawa, un avocat qui vous représentera devant le tribunal. Pour plus de renseignements sur ce programme, composez **1-855-255-7256, poste 231** ou visitez le site web de Law Help Ontario à www.lawhelpontario.org.

Autres renseignements

CLEO offre plus de renseignements sur le droit de la consommation et sur d'autres sujets juridiques au site web Your Legal Rights. Allez à www.yourlegalrights.on.ca et cliquez sur « **Consumer Law** ».

Les renseignements présentés dans la présente publication sont à caractère général. Vous avez intérêt à obtenir des conseils juridiques qui soient propres à votre situation particulière.

© 2013, Community Law School (Sarnia-Lambton) Inc.

Publication :

CLEO (Community Legal Education Ontario/
Éducation juridique communautaire Ontario)

Financement :

Aide juridique Ontario
Ministère de la Justice du Canada

La présente brochure fait partie d'une série de publications sur le droit de la consommation. CLEO offre également des publications gratuites dans d'autres domaines du droit. Nous révisons fréquemment nos publications pour qu'elles tiennent compte des changements apportés à la loi. Notre Liste des publications périmées vous indique quelles publications sont dépassées et doivent être jetées.

Pour obtenir une copie de notre Liste des publications périmées, ou pour commander ou consulter nos publications en ligne, allez à www.cleo.on.ca ou composez **416-408-4420**.



Série sur le droit de la consommation