

CONSUMER PROTECTION ACT

**DEBT COLLECTION PRACTICE
REGULATIONS**

R-049-2003

In force October 1, 2003

LOI SUR LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR

**RÈGLEMENT SUR LES PRATIQUES
DE RECOUVREMENT DES
CRÉANCES**

R-049-2003

En vigueur le 1 octobre 2003

INCLUDING AMENDMENTS MADE BY

MODIFIÉ PAR

This consolidation is not an official statement of the law. It is an office consolidation prepared by Legislation Division, Department of Justice, for convenience of reference only. The authoritative text of regulations can be ascertained from the *Revised Regulations of the Northwest Territories, 1990* and the monthly publication of Part II of the *Northwest Territories Gazette*.

Copies of this consolidation and other Government of the Northwest Territories publications can be obtained at the following address:

Canarctic Graphics
5102-50th Street
P.O. Box 2758
Yellowknife NT X1A 2R1
Telephone: (867) 873-5924
Fax: (867) 920-4371

La présente codification administrative ne constitue pas le texte officiel de la loi; elle n'est établie qu'à titre documentaire par les Affaires législatives du ministère de la Justice. Seuls les règlements contenus dans les *Règlements révisés des Territoires du Nord-Ouest (1990)* et dans les parutions mensuelles de la Partie II de la *Gazette des Territoires du Nord-Ouest* ont force de loi.

On peut également obtenir des copies de la présente codification et d'autres publications du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest en communiquant avec :

Canarctic Graphics
5102, 50^e Rue
C.P. 2758
Yellowknife NT X1A 2R1
Téléphone : (867) 873-5924
Télécopieur : (867) 920-4371

CONSUMER PROTECTION ACT

**DEBT COLLECTION PRACTICE
REGULATIONS**

The Commissioner, on the recommendation of the Minister, under section 112 of the *Consumer Protection Act* and every enabling power, makes the *Debt Collection Practice Regulations*.

1. (1) No collection agency and no collector acting for a collection agency shall begin collecting a debt from a debtor before the collection agency provides, or makes all reasonable attempts to provide, written notice to the debtor that the creditor has retained the collection agency to act in respect of the collection of the debt.

- (2) A written notice referred to in subsection (1)
- (a) must be provided to the debtor in such a manner as to ensure the privacy of the written notice; and
 - (b) must contain
 - (i) the name of the creditor,
 - (ii) the balance owing on the account,
 - (iii) the licenced name of the collection agency,
 - (iv) the name of the individual providing the notice, if different from the name of the collection agency, and
 - (v) the authority, in respect of the collection of the debt, of the individual providing the notice.

- (3) No collection agency or collector shall initiate verbal contact with a debtor before the expiry of
- (a) 10 days after the written notice referred to in subsection (1) has been mailed to the debtor; or
 - (b) 5 days after delivery if the written notice referred to in subsection (1) is personally delivered to the debtor.

(4) If a debtor, who is contacted by a collection agency or collector in respect of the collection of a debt, indicates that he or she did not receive the written notice referred to in subsection (1), the collection agency shall provide the debtor with a private written

LOI SUR LA PROTECTION
DU CONSOMMATEUR

**RÈGLEMENT SUR LES PRATIQUES
DE RECOUVREMENT
DES CRÉANCES**

Le commissaire, sur la recommandation du ministre, en vertu de l'article 112 de la *Loi sur la protection du consommateur* et de tout pouvoir habilitant, prend le *Règlement sur les pratiques de recouvrement des créances*.

1. (1) Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement agissant au nom d'une agence de recouvrement ne peut, débiter un recouvrement de créance, à moins que l'agence de recouvrement ne fournisse ou fasse tous les efforts nécessaires pour fournir au débiteur un avis écrit indiquant que ses services ont été retenus par le créancier pour procéder au recouvrement de la créance.

- (2) L'avis écrit mentionné au paragraphe (1) :
- a) est remis au débiteur de telle sorte que le contenu privé de l'avis soit préservé;
 - b) comprend ce qui suit:
 - (i) le nom du créancier;
 - (ii) le solde dû sur le compte;
 - (iii) le nom du titulaire de la licence d'agence de recouvrement;
 - (iv) le nom du particulier qui remet l'avis, s'il diffère de celui de l'agence de recouvrement;
 - (v) l'autorité permettant à l'individu qui remet l'avis, de procéder au recouvrement de la créance.

- (3) Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement ne peut, lorsqu'il s'agit de l'avis écrit mentionné au paragraphe (1), entrer verbalement en contact avec un débiteur avant l'expiration de l'une ou l'autre des périodes suivantes :
- a) dix jours suivant l'envoi par la poste au débiteur de l'avis écrit;
 - b) cinq jours suivant la remise en mains propres au débiteur de l'avis écrit.

(4) Lorsqu'un débiteur contacté par une agence de recouvrement ou un agent de recouvrement relativement au recouvrement d'une créance indique qu'il n'a pas reçu l'avis écrit mentionné au paragraphe (1), l'agence de recouvrement lui remet un

notice containing the information required under this section.

2. Each time a collection agency or a collector contacts a debtor in respect of the collection of a debt, the collection agency or the collector shall provide the debtor with

- (a) the name of the creditor;
- (b) the balance owing on the account;
- (c) the licenced name of the collection agency;
- (d) the name of the individual contacting the debtor, if different from the name of the collection agency; and
- (e) the authority, in respect of the collection of the debt, of the individual contacting the debtor.

3. (1) Subject to subsection (2), no collection agency and no collector acting for a collection agency shall contact a debtor at the debtor's place of employment, unless the debtor requests the collection agency or collector to do so.

(2) A collection agency or a collector acting for the collection agency may contact the debtor at his or her place of employment to obtain an address or telephone number at which the debtor may be contacted

- (a) on one occasion, if the debtor has not provided the collection agency or a collector acting for the collection agency with an address or telephone number at which the debtor may be contacted; and
- (b) on one occasion, if the collection agency or a collector acting for the collection agency has made a number of unsuccessful attempts to contact the debtor at a telephone number provided by the debtor.

4. (1) Subject to subsection (2), no collection agency and no collector acting for a collection agency shall contact the debtor's employer, unless

- (a) the employer has guaranteed to pay the debt and is being contacted in respect of the guarantee;
- (b) the collection agency or collector is contacting the employer in respect of
 - (i) payments from the employer pursuant to a wage assignment, or
 - (ii) an order or judgment made by a court in favour of the collection

avis écrit personnel comprenant les renseignements exigés en vertu du présent article.

2. L'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement qui contacte un débiteur au sujet du recouvrement d'une créance doit, à chaque fois, fournir au débiteur les renseignements suivants :

- a) le nom du créancier;
- b) le solde dû sur le compte;
- c) le nom du titulaire de la licence d'agence de recouvrement;
- d) le nom de l'individu qui contacte le débiteur, s'il diffère de celui de l'agence de recouvrement;
- e) l'autorité permettant à l'individu qui contacte le débiteur de procéder au recouvrement de la créance.

3. (1) Sous réserve du paragraphe (2), nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement agissant au nom d'une agence de recouvrement ne peut contacter un débiteur à son lieu de travail à moins que le débiteur en ait fait la demande.

(2) Une agence de recouvrement ou un agent de recouvrement agissant au nom de celle-ci peut contacter un débiteur à son lieu de travail afin d'obtenir l'adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint dans les cas suivants :

- a) une fois, lorsque le débiteur n'a pas fourni à l'agence de recouvrement ou à l'agent de recouvrement agissant au nom de celle-ci l'adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint;
- b) une fois, lorsque l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement agissant au nom de celle-ci a essayé, à plusieurs reprises et sans succès, de joindre le débiteur au numéro de téléphone qu'il a fourni.

4. (1) Sous réserve du paragraphe (2), nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement agissant au nom d'une agence de recouvrement ne peut contacter l'employeur d'un débiteur sauf dans les cas suivants :

- a) lorsque l'employeur a garanti le paiement de la créance et est contacté relativement au prêt garanti;
- b) lorsque l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement contacte l'employeur relativement :
 - i) aux paiements prévus en vertu d'une

- agency, or in favour of a creditor who is a client of the collection agency, if the contact relates to payments from the employer under that order or judgment or under a process issued under that order or judgment; or
- (c) the debtor has, in writing, authorized the collection agency or the collector to contact the employer.

(2) Once a year, or more often if authorized by the debtor in writing, a collection agency or a collector acting for the collection agency may contact the debtor's employer to verify the debtor's employment, business title and business address.

5. No collection agency and no collector acting for a collection agency shall contact any member of the debtor's family or household, or any relative, neighbour, friend or acquaintance of the debtor, in respect of the debt or collection of the debt, unless

- (a) the collection agency does not have the debtor's address or telephone number and the contact is for the purpose of obtaining the debtor's address or telephone number;
- (b) the individual contacted has guaranteed to pay the debt and is being contacted in respect of the guarantee; or
- (c) the debtor has, in writing, requested that the collection agency or collector contact the individual and the individual does not object to the contact.

6. In the collection of a debt, no collection agency and no collector shall collect or attempt to collect money from a person who is not liable for the debt.

7. (1) No collection agency and no collector shall communicate or attempt to communicate with a debtor or with any member of the debtor's family or household, any relative, neighbour, friend or acquaintance of the debtor, or the debtor's employer

- (a) in such a manner,

entente de cession de salaire,

ii) à une ordonnance ou un jugement de la cour en faveur de l'agence de recouvrement ou d'un client de celle-ci, et que le contact a lieu dans le cadre de paiements par l'employeur en application de l'ordonnance ou du jugement ou en application d'une procédure s'y rattachant;

- c) lorsque le débiteur a, par écrit, autorisé l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement à contacter l'employeur.

(2) L'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement agissant au nom d'une agence de recouvrement peut, une fois par an ou plus souvent lorsque le débiteur l'autorise par écrit, contacter son employeur dans le but de vérifier les détails de l'emploi, du nom et de l'adresse professionnelle du débiteur.

5. Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement agissant au nom d'une agence de recouvrement ne peut contacter un membre de la famille du débiteur ni les membres de sa maisonnée ou un membre de sa parenté, un voisin, un ami ou une de ses connaissances relativement à une créance ou au recouvrement d'une créance sauf si :

- a) l'agence de recouvrement qui n'a pas l'adresse ou le numéro de téléphone du débiteur le fait dans le seul but d'obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone du débiteur;
- b) l'individu qui s'est porté garant de la dette est contacté au sujet de la garantie;
- c) le débiteur a fait la demande par écrit à l'agence de recouvrement ou à l'agent de recouvrement de contacter l'individu et celui-ci ne s'y oppose pas.

6. Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement ne peut, lors du recouvrement d'une créance, recouvrer ou essayer de recouvrer des sommes d'argent d'une personne qui n'est pas responsable de la créance.

7. (1) Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement ne peut communiquer ou essayer de communiquer avec un débiteur ou avec un membre de sa famille ou de sa maisonnée, avec un membre de sa parenté, un voisin, un ami ou une de ses connaissances, ou avec l'employeur du débiteur d'une telle façon, avec

(b) with such frequency,
(c) using such means, or
(d) using content of such a nature,
as to constitute harassment of the debtor or the individual contacted.

(2) For the purpose of subsection (1), examples of communication that constitute harassment include the following:

- (a) the use of threatening, profane, intimidating or coercive language;
- (b) the use of undue, excessive or unreasonable pressure;
- (c) a threat to publish the debtor's failure to pay a debt;
- (d) the publication of the debtor's failure to pay a debt.

8. Except on the request of the individual being contacted, no collection agency and no collector shall make a telephone call to, or personal call on, the debtor or any member of the debtor's family or household, any relative, neighbour, friend or acquaintance of the debtor, or the debtor's employer

- (a) on a Sunday, other than between the hours of 1 p.m. and 5 p.m.;
- (b) on a holiday; or
- (c) on any other day between the hours of 9 p.m. and 7 a.m.

9. No collection agency and no collector shall communicate or attempt to communicate with a debtor or with any member of the debtor's family or household, any relative, neighbour, friend or acquaintance of the debtor, or the debtor's employer, by a means that results or would result in the charges for the communication being payable by the debtor or by the individual to whom the communication is directed.

10. (1) No collection agency and no collector shall give, directly or indirectly, by implication or otherwise, any person any false or misleading information in respect of a debt or the collection of a debt.

(2) Without limiting the generality of the prohibition set out in subsection (1), no collection agency and no collector shall

- (a) misrepresent the purpose of a communication with any person, or the identity of the collection agency or the collector; or

une fréquence, des moyens ou en utilisant un contenu qui constituent du harcèlement à l'endroit du débiteur ou de l'individu contacté.

(2) Aux fins du paragraphe (1), constituent du harcèlement les situations de communication suivantes :

- a) utiliser un langage menaçant, intimidant ou coercitif;
- b) faire pression de façon indue, excessive et déraisonnable;
- c) menacer de rendre public le défaut de paiement de la créance par le débiteur;
- d) rendre public le défaut de paiement de la créance par le débiteur.

8. Sauf à la demande de l'individu contacté, nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement ne peut faire un appel téléphonique ni une visite sur place au débiteur, à un membre de sa famille ou de la maisonnée, à un membre de sa parenté, un voisin, un ami, à une de ses connaissances ou à l'employeur du débiteur dans les cas suivants :

- a) un dimanche, sauf entre 13 h et 17 h;
- b) un jour de congé;
- c) quelque autre jour entre 21 h et 7 h.

9. Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement ne peut communiquer ou essayer de communiquer avec un débiteur ou un membre de sa famille ou de sa maisonnée, avec un membre de sa parenté, un voisin, un ami, avec une de ses connaissances ou avec l'employeur du débiteur de telle sorte que les frais afférents à la communication soient attribués au débiteur ou à l'individu à qui la communication est destinée.

10. (1) Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement ne peut donner à quiconque, directement ou indirectement, implicitement ou autrement, des renseignements faux ou trompeurs au sujet d'une créance ou du recouvrement d'une créance.

(2) Sans restreindre la portée de l'interdiction prévue au paragraphe (1), nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement ne peut :

- a) fausser le but d'une communication avec un particulier, l'identité de l'agence de recouvrement et de l'agent de recouvrement;

- (b) use, without lawful authority, any summons, notice, demand or other document that suggests or implies a connection with any court within or outside of Canada.

11. (1) Where a collection agency or a collector acting for the collection agency is collecting a debt from a person and the person informs the collection agency or the collector that he or she is not the debtor, the collection agency and any collector acting for the collection agency shall cease communicating with the person.

(2) If, after inquiries, there are reasonable grounds to believe that the person referred to in subsection (1) is the debtor, the collection agency or a collector acting for the collection agency may resume communicating with the person.

12. (1) No collection agency and no collector acting for a collection agency shall continue to communicate with a debtor, other than in writing, after the debtor has, in writing,

- (a) requested the collection agency to communicate with the debtor only in writing; and
- (b) provided the collection agency with an address at which the debtor may be contacted.

(2) No collection agency and no collector acting for a collection agency shall continue to communicate with a debtor, other than through the debtor's legal counsel, after the debtor has, in writing,

- (a) requested the collection agency to communicate only with the debtor's legal counsel; and
- (b) provided a name, address and telephone number for the legal counsel.

13. (1) Subject to subsection (2), after a debtor has, in writing, notified the creditor and the collection agency that a debt is in dispute and that the debtor would like the creditor to take the matter to court, no collection agency and no collector acting for the collection agency

- b) utiliser, sans y être expressément autorisé, une assignation, une citation, un avis, une demande ou tout autre document qui suggère ou donne à penser qu'il y a un lien avec un tribunal au Canada ou à l'étranger.

11. (1) Lorsqu'une agence de recouvrement ou un agent de recouvrement agissant en son nom procède au recouvrement d'une créance contre un particulier et que celui-ci informe l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement qu'il n'est pas le débiteur, l'agence de recouvrement ou tout agent de recouvrement agissant en son nom cesse de communiquer avec l'individu en question.

(2) Si, après enquêtes, il y a des motifs raisonnables de croire que la personne mentionnée au paragraphe (1) est le débiteur, l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement agissant en son nom peut reprendre la communication avec l'individu.

12. (1) Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement agissant au nom d'une agence de recouvrement ne peut continuer de communiquer avec un débiteur autrement que par écrit lorsque le débiteur a :

- a) d'une part, demandé à l'agence de recouvrement de ne communiquer avec lui que par écrit;
- b) d'autre part, fourni à l'agence de recouvrement une adresse où il peut être joint.

(2) Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement agissant au nom d'une agence de recouvrement ne peut continuer de communiquer avec un débiteur autrement que par l'entremise de son conseiller juridique lorsque le débiteur a, par écrit :

- a) d'une part, demandé à l'agence de recouvrement de communiquer avec lui uniquement par l'entremise de son conseiller juridique;
- b) d'autre part, fourni le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de son conseiller juridique.

13. (1) Sous réserve du paragraphe (2), lorsqu'un débiteur a avisé par écrit le créancier et l'agence de recouvrement que la créance est contestée et qu'il souhaite que le créancier porte l'affaire devant les tribunaux, nulle agence de recouvrement ni aucun agent

shall communicate or continue to communicate with the debtor.

(2) A collection agency or a collector acting for the collection agency may communicate with the debtor after notification has been provided under subsection (1) where a creditor has assigned a debt to a collection agency under section 104.3 of the Act, or provided the collection agency with express written authority to commence a legal proceeding on behalf of and in the name of the creditor, if the debtor is not represented by legal counsel and the communication relates to a court proceeding in respect of the debt.

14. No collection agency and no collector acting for a collection agency shall directly or indirectly threaten to proceed with any action, or state an intention to proceed with any action, in respect of which the collection agency or the collector does not have lawful authority.

15. (1) No collection agency and no collector acting for the collection agency shall directly or indirectly threaten that the collection agency will commence any court proceeding on behalf of a creditor, or state an intention that the collection agency will commence any court proceeding on behalf of a creditor, for the recovery of a debt, unless the creditor has provided the collection agency with express written authority to commence such a proceeding.

(2) No collection agency and no collector acting for a collection agency shall recommend to a creditor that a court proceeding be commenced for the recovery of a debt, unless the collection agency first provides written notice to the debtor that the collection agency or a collector acting for the collection agency intends to recommend that a proceeding be commenced.

(3) No collection agency shall commence a court proceeding for the recovery of a debt unless the collection agency first provides written notice to the debtor that the collection agency intends to commence such a proceeding.

16. These regulations come into force on the day on which *An Act to Amend the Consumer Protection Act*, S.N.W.T. 2003, c.2, comes into force.

de recouvrement agissant en son nom ne peut communiquer ou continuer de communiquer avec le débiteur.

(2) Lorsqu'un créancier fait cession d'une créance à une agence de recouvrement conformément à l'article 104.3 de la Loi ou lui remet une autorisation écrite d'entamer une instance judiciaire au nom du créancier, l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement agissant en son nom peut, dans le cas où le débiteur n'est pas représenté par avocat et que la communication a trait à la procédure judiciaire concernant la créance, communiquer avec le débiteur une fois que l'avis prévu au paragraphe (1) lui a été remis.

14. Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement agissant au nom d'une agence de recouvrement ne peut, directement ou indirectement, menacer de poursuites judiciaires ou laisser entendre à de telles poursuites au sujet desquelles l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement ne détient aucune autorité légitime.

15. (1) Nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement agissant en son nom ne peut, directement ou indirectement, menacer d'intenter des poursuites judiciaires au nom du créancier, ni manifester une intention de le faire relativement au recouvrement d'une créance à moins que le créancier n'ait remis à l'agence de recouvrement un document écrit l'autorisant à entamer de telles procédures.

(2) À moins que l'agence de recouvrement n'ait remis au débiteur un avis écrit l'informant que l'agence de recouvrement ou l'agent de recouvrement agissant au nom de celle-ci a l'intention de recommander que soit engagée une instance judiciaire, nulle agence de recouvrement ni aucun agent de recouvrement agissant au nom d'une agence de recouvrement ne peut recommander à un créancier d'entamer une poursuite judiciaire pour le recouvrement d'une créance.

(3) Nulle agence de recouvrement ne peut engager une instance judiciaire pour le recouvrement d'une créance à moins que l'agence de recouvrement n'ait remis au débiteur un avis écrit l'informant de son intention d'entamer de telles procédures.

16. Le présent règlement entre en vigueur le jour d'entrée en vigueur de la *Loi modifiant la Loi sur la protection du consommateur*, L.T.N.-O. 2003, ch. 2.

Printed by
Territorial Printer, Northwest Territories
Yellowknife, N.W.T./2003©

Imprimé par
l'imprimeur territorial, Territoires du Nord-Ouest
Yellowknife (T. N.-O.)/2003©
