

C-427

First Session, Thirty-seventh Parliament,
49-50 Elizabeth II, 2001-2002

HOUSE OF COMMONS OF CANADA

BILL C-427

An Act respecting the adjustment of credit card charges in cases where goods or services are not supplied or are defective

First reading, January 31, 2002

MR. WHITE (*North Vancouver*)

C-427

Première session, trente-septième législature,
49-50 Elizabeth II, 2001-2002

CHAMBRE DES COMMUNES DU CANADA

PROJET DE LOI C-427

Loi concernant l'ajustement des comptes de cartes de crédit pour les biens ou les services qui ne sont pas livrés ou sont défectueux

Première lecture le 31 janvier 2002

M. WHITE (*North Vancouver*)

SUMMARY

This enactment provides protection for a credit card customer who has charged a sum to a credit card for goods or services to be delivered later and within a specified time, and who does not receive the goods or services, or substantially all of them, within the time specified.

Goods or services that are unusable or ineffective are deemed not delivered if the customer has returned them, asked the supplier to take them back or rejected them.

A customer who has not received goods or services as promised may, following the expiry of 15 days following the specified delivery date, and after making a reasonable attempt to settle the matter with the supplier, send a notice of complaint to the credit card company.

In an emergency or a case where the defect is discovered while the customer is using the goods or services and it is not practicable to attempt settlement, the notice of complaint may be made immediately to the credit card company. Unless the supplier gives the credit card company a statutory declaration that the delivery has been made or attempted and prevented by the customer, the credit card company must reverse the charge made on the customer's credit card account for the goods or services and any interest charge that has been applied to the account in respect of the charge.

No charge may be made to a customer for this, unless the customer is convicted of knowingly providing materially false information.

The credit card company may then recover the amount of the charge plus interest reversed on the customer's account from the supplier, plus an administration charge.

A customer who gives false information to a credit card company concerning non-delivery is liable to a fine of up to \$1,000. A supplier who gives false information to a credit card company concerning non-delivery is liable to a fine of up to \$5,000.

All parliamentary publications are available on the
Parliamentary Internet Parlementaire
at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

SOMMAIRE

Le texte offre une protection aux titulaires d'une carte de crédit qui achètent au moyen de celle-ci des biens ou des services devant être livrés à une date ultérieure, mais qui ne reçoivent pas la majeure partie de ces biens ou services dans le délai prévu.

Les biens ou services qui sont inutilisables ou peu efficaces sont réputés ne pas être livrés si le client les a retournés, a demandé au fournisseur de les reprendre ou les a refusés.

Le client qui n'a pas reçu les biens ou les services promis peut, à l'expiration des quinze jours suivant la date de livraison prévue et après avoir tenté, dans la mesure du raisonnable, d'en arriver à une entente à l'amiable avec le fournisseur, envoyer un avis à l'émetteur de carte de crédit.

Lorsque le client découvre le défaut dans une situation d'urgence ou pendant qu'il utilise les biens ou les services et qu'il est difficile d'en arriver à une entente à l'amiable avec le fournisseur, il doit immédiatement envoyer l'avis à l'émetteur de carte de crédit. Celui-ci crédite alors le compte de carte de crédit du client du montant des biens ou des services et des intérêts afférents, à moins que le fournisseur ne lui remette une déclaration solennelle attestant que les biens ou les services ont été livrés ou qu'il a déployé des efforts raisonnables pour les livrer et que la non-livraison a été causée par le client.

L'émetteur de carte de crédit ne peut exiger des frais d'un client dans un tel cas, sauf si celui-ci est reconnu coupable d'avoir fourni sciemment des renseignements qui sont faux quant au fond.

L'émetteur de carte de crédit peut alors récupérer auprès du fournisseur le montant et les intérêts crédités au client ainsi que les frais d'administration.

Le client qui donne de faux renseignements à l'émetteur de carte de crédit à l'égard d'une non-livraison est passible d'une amende maximale de mille dollars. Le fournisseur qui donne de faux renseignements à l'émetteur de carte de crédit à l'égard d'une non-livraison est passible d'une amende maximale de cinq mille dollars.

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire »
à l'adresse suivante:

<http://www.parl.gc.ca>

BILL C-427

An Act respecting the adjustment of credit card charges in cases where goods or services are not supplied or are defective

Preamble

WHEREAS transactions involving the use of credit cards are frequently interprovincial or international transactions;

AND WHEREAS Parliament wishes to add security to interprovincial and international trade involving the use of credit cards by protecting consumers who do not receive goods and services that they have paid for by charging them to a credit card;

NOW, THEREFORE, Her Majesty, by and with the advice and consent of the Senate and House of Commons of Canada, enacts as follows:

Short title

1. This Act may be cited as the *Credit Card Charge Adjustment Act*.

Definitions

2. The definitions in this section apply in this Act.

“credit card company”
« émetteur de carte de crédit »

“credit card company” means a company that operates a business in which

(a) a customer who produces a credit card issued to the customer by the company may charge purchases from a supplier to an account with the company and pay the company at a later time; and

(b) the company pays the supplier for the purchases on presentation by the customer to the company of evidence that the customer has charged the purchase using a credit card supplied by the company.

“customer”
« client »

“customer” means a person who has a contract with a credit card company under which the person may charge purchases to an account with the company and pay the

PROJET DE LOI C-427

Loi concernant l'ajustement des comptes de cartes de crédit pour les biens ou les services qui ne sont pas livrés ou sont défectueux

Préambule

Attendu :

que les transactions par carte de crédit sont souvent de nature interprovinciale ou internationale;

que le Parlement souhaite rendre les transactions interprovinciales et internationales par carte de crédit plus sûres en offrant une protection aux consommateurs qui ne reçoivent pas les biens et services pour lesquels ils ont payé par carte de crédit,

Sa Majesté, sur l'avis et avec le consentement du Sénat et de la Chambre des communes du Canada, édicte :

1. Titre abrégé : *Loi sur l'ajustement des comptes de cartes de crédit*.

2. Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

« émetteur de carte de crédit » Société qui exploite une entreprise dans le cadre de laquelle :

a) tout client à qui elle a délivré une carte de crédit peut conclure des achats sur présentation de la carte au fournisseur et payer le solde de son compte auprès d'elle à une date ultérieure;

b) elle paie le montant de chaque achat au fournisseur sur présentation de la preuve que le client a conclu l'achat par la carte de crédit qu'elle lui a délivrée.

« client » Personne liée à l'émetteur de carte de crédit par un contrat lui permettant de porter le coût de ses achats au débit d'un compte auprès de celui-ci et de payer le solde de ce compte à une date ultérieure précisée dans le contrat.

Titre abrégé

Définitions

« émetteur de carte de crédit »
“credit card company”

« client »
“customer”

“supplier” « fournisseur »	<p>account subsequently as provided by the contract.</p> <p>“supplier” means any person who makes an agreement with a credit card company that it will contract with customers to supply goods or services, allow the customer to charge the cost to a credit card, submit evidence of the charge to the company and be paid by the company.</p>	<p>« fournisseur » Toute personne qui convient avec un émetteur de carte de crédit qu’elle s’engagera par contrat avec des clients à leur fournir des biens ou des services, qu’elle permettra aux clients d’en débiter le coût de leur compte de carte de crédit et qu’elle soumettra la preuve des débits à la société et sera payée par celle-ci.</p>	« fournisseur » “supplier”
Complaint by customer	<p>3. (1) A customer may, after attempting to resolve a matter with a supplier in accordance with subsection (3), give the credit card company a notice of complaint containing the information referred to in subsection (4), by ordinary mail or by any other means provided for that purpose in the contract between the customer and the credit card company, if the customer</p> <p>(a) has charged a sum to a credit card issued by a credit card company for goods or services to be delivered within a specified time proposed by or agreed to by the supplier;</p> <p>(b) does not receive substantially all of the goods or services within 15 days following the expiry of the specified time; and</p> <p>(c) has not been credited or refunded the sum by the supplier or by the credit card company.</p>	<p>3. (1) Le client qui a tenté de résoudre un problème avec un fournisseur conformément au paragraphe (3) peut transmettre à l’émetteur de carte de crédit un avis indiquant les renseignements visés au paragraphe (4), par courrier ordinaire ou par tout autre moyen prévu à cette fin dans le contrat avec ce dernier, si, à la fois :</p> <p>a) il a porté au débit du compte d’une carte de crédit délivrée par l’émetteur de carte de crédit le coût d’achat des biens ou des services devant lui être livrés dans un délai précis proposé ou convenu par le fournisseur;</p> <p>b) il n’a pas reçu la majeure partie des biens ou des services dans les quinze jours suivant l’échéance du délai fixé;</p> <p>c) il n’a pas reçu un crédit ou un remboursement pour ce montant du fournisseur ou de l’émetteur de carte de crédit.</p>	Plainte d’un client
Unusable or ineffective goods or services	<p>(2) For the purposes of this section, goods or services that are so defective as to be unusable or substantially ineffective are deemed not to have been delivered, provided that the customer has given the supplier notice of the defect, and has either returned the goods or made them available to the supplier to collect or has rejected the services.</p>	<p>(2) Pour l’application du présent article, les biens ou les services qui sont défectueux au point d’être inutilisables ou peu efficaces sont réputés ne pas avoir été livrés pourvu que le client ait avisé le fournisseur du défaut et soit ait retourné les biens ou les ait mis à sa disposition pour reprise, soit ait refusé les services.</p>	Biens ou services inutilisables ou peu efficaces
Attempt to resolve	<p>(3) For the purposes of subsection (1), a customer shall attempt to resolve an issue of non-delivery mentioned in paragraph (1)(b) by</p> <p>(a) notifying the supplier in writing of the non-delivery or defect; and</p> <p>(b) requesting that the matter be rectified, if that is a practical possibility for the supplier and a satisfactory solution for the customer, and, if it is not, returning any goods that</p>	<p>(3) Pour l’application du paragraphe (1), le client doit tenter de régler le problème de non-livraison mentionné à l’alinéa (1)b) :</p> <p>a) en avisant par écrit le fournisseur de la non-livraison ou du défaut;</p> <p>b) en lui demandant de rectifier la situation, si cette solution est réalisable pour le fournisseur et satisfaisante pour le client, ou, dans le cas contraire, soit en retournant au fournisseur les biens déjà livrés, soit en</p>	Tentative de règlement

have been delivered or making them available for the supplier to collect or making a reasonable attempt to agree with the supplier on a settlement of the issue.

les mettant à sa disposition, soit en tentant, dans la mesure du raisonnable, d'en arriver à une entente à l'amiable avec lui.

Content of
notice of
complaint

- (4) A notice of complaint shall
- (a) state the name of the supplier who undertook to supply the goods or services;
 - (b) list the goods or services that were to be supplied;
 - (c) provide the date or approximate date on 10 which the charge was made to the credit card account;
 - (d) state the amount or approximate amount charged;
 - (e) provide the date by which the goods or 15 services were to be delivered;
 - (f) specify that the supplier has failed to deliver substantially all of the goods or services within 15 days after the date referred to in paragraph (e) and, where the 20 goods or services are so defective as to be unusable or substantially ineffective, provide details thereof, including details of the notice to the supplier of the defect; and
 - (g) affirm that an attempt has been made by 25 the customer to resolve the issue of non-delivery with the supplier and the details of the attempt.

- 5 (4) L'avis de plainte indique :
- a) le nom du fournisseur;
 - b) les biens ou les services qui devaient être fournis;
 - c) la date exacte ou approximative à laquelle un débit a été porté au compte de la 10 carte de crédit;
 - d) le montant exact ou approximatif du débit;
 - e) la date limite à laquelle les biens ou les services devaient être livrés;
 - f) le fait que le fournisseur n'a pas livré la 15 majeure partie des biens ou des services dans les quinze jours suivant la date mentionnée à l'alinéa e) et, si ces biens ou ces services étaient défectueux au point d'être inutilisables ou peu efficaces, des détails à 20 ce sujet, notamment le contenu de l'avis remis au fournisseur à l'égard du défaut;
 - g) le fait que le client a tenté de régler le 25 problème de non-livraison avec le fournisseur et des détails à ce sujet.

Contenu de
l'avis de
plainte

Emergencies

(5) Notwithstanding subsection (1), the customer may give the credit card company a 30 notice of complaint, including the information referred to in subsection (3) by telephone, fax or other electronic means if

- (a) the customer discovers the defect or non-delivery of goods or services during an 35 emergency or while the customer is using and relying on or is about to use and rely on the goods or services; and
- (b) in the circumstances it is not reasonably practicable to make an attempt to resolve 40 the matter with the supplier.

(5) Malgré le paragraphe (1), le client peut remettre à l'émetteur de carte de crédit, par 30 téléphone, télécopieur ou tout autre moyen électronique, un avis de plainte ainsi que les renseignements mentionnés au paragraphe (3) 30 si, à la fois :

- a) il découvre le défaut ou la non-livraison des biens ou des services pendant une situation d'urgence ou pendant qu'il utilise les biens ou les services ou est sur le point 35 de le faire;
- b) toute tentative de régler le problème avec le fournisseur est difficilement réalisable dans les circonstances.

Situations
d'urgence

Notice confirmed in writing

(6) A customer who gives a notice under subsection (5) shall confirm it in writing to the company and to the supplier as soon as it is reasonably practicable to do so.

(6) Le client envoie une confirmation écrite de l'avis mentionné au paragraphe (5) à l'émetteur de carte de crédit et au fournisseur dès qu'il lui est en pratique possible de le faire.

Confirmation écrite

Action by credit card company

4. (1) A credit card company that receives a notice of complaint from a customer shall

(a) immediately advise the supplier by telephone or other electronic means, and later confirm in writing, that the customer has alleged that goods or services have not been delivered, specifying the details provided by the customer; and

(b) within five days of receiving the notice of complaint

(i) credit the account of the customer with the amount charged and with any interest that has been applied in respect of the amount, and

(ii) charge the supplier with the amount, including interest, credited to the customer's account, pursuant to subparagraph (i) and with the amount referred to in paragraph 6(b) in respect of the credit card company's administration costs related to the matter.

25

4. (1) L'émetteur de carte de crédit qui reçoit un avis de plainte d'un client :

a) avise immédiatement le fournisseur, par téléphone ou tout autre moyen électronique, du fait que le client allègue que les biens ou les services n'ont pas été livrés, 10 précise les détails donnés par le client et confirme ensuite le tout par écrit;

b) dans les cinq jours suivant la réception de l'avis :

(i) crédite le compte du client du montant 15 débité et des intérêts y afférents,

(ii) débite le fournisseur du montant et des intérêts crédités au compte du client conformément au sous-alinéa (i) et du montant visé à l'alinéa 6b) à titre de frais 20 d'administration connexes.

Poursuite

Supplier advising delivery made or attempted

(2) Paragraph (1)(b) does not apply if the supplier, within three days of receiving the advice given under paragraph (1)(a), provides the credit card company with a statutory declaration that the goods or services have been supplied substantially free of defects, or that the supplier has made a reasonable attempt to supply them and the failure to deliver has been caused by the customer.

(2) L'alinéa (1)b) ne s'applique pas si le fournisseur fournit à l'émetteur de carte de crédit, dans les trois jours suivant la réception de l'avis mentionné à l'alinéa (1)a), une 25 déclaration solennelle attestant que les biens ou les services ont été livrés essentiellement exempts de défauts, ou qu'il a déployé des efforts raisonnables pour les livrer au client et que la non-livraison a été causée par celui-ci. 30

Exception

No charge to customer

5. No credit card company may make any charge to a customer in respect of any matter covered by section 3 unless the customer has been convicted of an offence under this Act in respect of information supplied to the company in relation to the matter.

40

5. L'émetteur de carte de crédit ne peut exiger des frais du client relativement à un problème mentionné à l'article 3 que si ce dernier est reconnu coupable d'une infraction à la présente loi quant aux renseignements 35 qu'il lui a fournis à l'égard de ce problème.

Aucuns frais

Method of advice and charges

6. Unless otherwise provided for in an agreement between a credit card company and a supplier,

(a) an advice under paragraph 4(1)(a) given by telephone may be confirmed by fax; and 45

(b) the amount charged to the supplier by the credit card company in respect of its

6. Sauf disposition contraire d'une entente intervenue entre l'émetteur de carte de crédit et un fournisseur :

a) un avis donné par téléphone conformément 40 à l'alinéa 4(1)a) peut être confirmé par télécopieur;

Avis et montant crédité

administration costs related to a complaint may not exceed fifty dollars.

b) le montant maximal des frais d'administration exigés du fournisseur par l'émetteur de carte de crédit à l'égard d'une plainte est de cinquante dollars.

Customer giving false information

7. (1) A customer who knowingly gives a credit card company information under section 3 that is materially false is guilty of an offence and liable on summary conviction to a fine not exceeding one thousand dollars.

7. (1) Le client qui donne sciemment à l'émetteur de carte de crédit des renseignements visés à l'article 3 qui sont faux quant au fond est coupable d'une infraction et passible, sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, d'une amende maximale de mille dollars.

Faux renseignements du client

Supplier giving false information

(2) A supplier who knowingly gives a credit card company information under subsection 4(2) that is materially false is guilty of an offence and liable on summary conviction to a fine not exceeding five thousand dollars.

(2) Le fournisseur qui donne sciemment à l'émetteur de carte de crédit des renseignements visés au paragraphe 4(2) qui sont faux quant au fond est coupable d'une infraction et passible, sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, d'une amende maximale de cinq mille dollars.

Faux renseignements du fournisseur