

Déclaration des droits des consommateurs : Recouvrement de dettes



Le règlement Stopping Harassment and Intimidation and Ensuring Lawful Debt Collection Rule (SHIELD Rule) entre en vigueur le 1^e janvier 2027. Il offre aux consommateurs de New York les protections les plus solides du pays contre le recouvrement prédateur de dettes. Ce document décrit toutes les protections en date du 1^e janvier 2027.

Vos droits

1. Vous avez le droit d'être à l'abri de tout harcèlement et intimidation.

Les recouvreurs NE PEUVENT PAS :

- Utiliser des méthodes agressives et des tactiques de pression pour recouvrer une dette, notamment :
 - Vous appeler ou vous envoyer sans cesse des messages.
 - Utiliser un langage obscène ou profane ou vous menacer de violences ou d'expulsion.
 - Vous contacter si vous leur avez dit avoir un avocat.

2. Vous avez le droit de choisir un moyen de contact préféré.

Vous pouvez informer les recouvreurs de la manière et du moment les plus adaptés pour communiquer avec vous.

Les recouvreurs NE PEUVENT PAS :

- Vous contacter pour une dette plus de trois fois par semaine, sauf s'ils vous répondent. (Note : Les lettres envoyées ne comptent pas.)
- Vous appeler avant 8h ou après 21h, heure de l'Est, sauf si vous donnez votre consentement écrit.
- Vous appeler sur votre numéro de téléphone professionnel à moins que vous ne fournissiez votre consentement écrit préalable.

À PROPOS DU DÉPARTEMENT DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DES TRAVAILLEURS DE NEW YORK (DCWP)

Le DCWP est la principale agence municipale d'application de la loi du pays, chargée de rendre justice économique. Nous apportons un véritable soulagement économique aux New-Yorkais et les protégeons contre des pratiques prédatrices, trompeuses et déloyales en infraction avec leurs droits en tant que consommateurs et travailleurs.

Le DCWP délivre des licences aux agences de recouvrement, qui sont des sociétés privées qui recouvrent des dettes prétendues être dues par les consommateurs de New York. Le DCWP applique des réglementations de protection des consommateurs comme la règle SHIELD.

3. Vous avez le droit de choisir si vous autorisez ou non les communications électroniques.

Les recouvreurs peuvent vous contacter électroniquement à une adresse courriel ou un numéro de SMS désigné si vous donnez votre consentement préalable. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

Les recouvreurs NE PEUVENT PAS :

- Collecter ou tenter de recouvrer vos dettes électroniquement à moins que vous ayez consenti aux communications électroniques.
- Vous envoyer un message à une adresse courriel fournie par votre employeur.
- Refuser de vous laisser contester une dette électroniquement s'ils recouvrent la dette électroniquement.

4. Vous avez le droit d'obtenir des informations sur la dette dès le début des communications.

Les recouvreurs doivent vous envoyer un « Avis de validation » dans les cinq jours suivant leur premier contact avec vous. L'avis de validation doit vous fournir des détails sur la dette, notamment sa ventilation, des informations importantes concernant vos droits, ainsi que les coordonnées pour toute demande.

Les recouvreurs NE PEUVENT PAS :

- Envoyer l'avis de validation exclusivement par courriel, et non par service postal, même si vous consentez aux messages par courriel.

5. Vous avez le droit d'utiliser n'importe quel service linguistique disponible.

Les recouvreurs doivent vous informer de tout service linguistique et de traduction disponibles pour vous aider à comprendre les communications concernant la dette, et ils doivent inclure ces informations dans l'Avis de validation ainsi que sur leur site web.

Les recouvreurs NE PEUVENT PAS :

- Vous contacter dans une langue autre que l'anglais à moins de vous avoir envoyé un avis de validation dans cette langue.
- Ignorer votre préférence linguistique après avoir envoyé un avis de validation dans une langue autre que l'anglais. Ils doivent vous envoyer des avis supplémentaires et accepter vos réponses, telles qu'une contestation, dans la même langue que l'avis de validation.

CONSEILS

- Tenez un registre de tous les appels, y compris la date, l'heure, le nom de l'appelant, le nom de l'entreprise et les détails de la conversation.
- Conservez des copies de tous les documents et lettres, y compris l'avis de validation et l'avis de dette non vérifiée.
- N'ignorez pas les lettres de recouvrement : exercez vos droits !
- Même si vous contestez ou demandez verbalement une vérification de la dette, faites un suivi écrit par courrier recommandé pour documenter votre litige.
- Insistez pour recevoir immédiatement un avis de validation dès que les recouvreurs vous contactent. Même s'ils ont cinq jours pour l'envoyer, vous pouvez l'exiger.
- Si vous contestez la dette ou demandez une vérification mais que vous n'avez pas eu de réponse après 60 jours, demandez au recouvreur de vous envoyer un avis de dette non vérifiée ou de confirmer qu'un avis est en cours d'envoi.

6. Vous avez droit à la vie privée concernant votre dette.

Les recouvreurs NE PEUVENT PAS :

- Divulguer votre dette présumée à quiconque sauf à vous ou à votre avocat, selon à qui vous leur dites de s'adresser. Cela inclut vos proches ou collègues.
- Parler à vos proches, collègues ou à toute personne que vous connaissez concernant la dette que vous auriez prétendument contracté.
- Vous contacter si vous leur avez dit avoir un avocat.

Les recouvreurs peuvent signaler la dette aux agences d'évaluation du crédit à la consommation sur la base des informations fournies soit par le titulaire de la dette, soit par le tiers engagé pour recouvrer la dette.

7. Vous avez le droit de contester une dette à tout moment.

Vous pouvez contester une dette, ou demander une vérification de la dette (preuve que la dette est valide et que le montant est exact), à tout moment. Vous pouvez contester tout ou partie de la dette et/ou demander la vérification de la dette par n'importe quel moyen utilisé par les recouvreurs pour vous contacter, notamment par téléphone.

Important : Même si vous déposez une plainte auprès d'un organisme de régulation gouvernemental, vous devriez envoyer une copie de votre litige ou demande de vérification directement au recouvreur pour engager le litige.

8. Vous avez le droit de recevoir une réponse aux demandes de vérification et une preuve de la contestation de la dette.

Dans les 60 jours suivant la réception de votre litige ou demande de vérification, un recouvreur doit vous fournir soit 1) des copies de documents détaillés attestant que la dette est valide et exacte, soit 2) un « Avis de dette non vérifiée » indiquant qu'il ne peut pas vérifier la dette contestée. Des avis types sont disponibles sur nyc.gov/dcwp.

Les recouvreurs NE PEUVENT PAS :

- Essayer de recouvrer la dette contestée jusqu'à ce que les documents de vérification confirment que vous devez la dette et que le montant réclamé est correct. Par exemple, les documents de vérification peuvent inclure un relevé de facturation montrant le montant de la dette ou un relevé de compte final envoyé par le créancier d'origine avant que le compte ne soit envoyé en recouvrement.
- Utiliser un simple jugement par défaut — décision de tribunal rendue sans votre présence dans l'affaire — en guise de vérification. Si les recouvreurs ne peuvent pas fournir de documents attestant de la dette, celle-ci est considérée comme non vérifiée, et ils doivent vous envoyer un avis de dette non vérifiée.

PLAINTES

Si un recouvreur intente à vos droits, vous pouvez déposer une plainte auprès du DCWP de l'une des manières suivantes :

- Visitez le nyc.gov/dcwp
- Appelez le **311** et dites « Debt Collection Agency Complaint ».

Incluez des copies des documents et toute correspondance reçue du recouvreur.

Le DCWP offre ses services à tous les résidents de New York, indépendamment de leur statut migratoire.

Important : Si votre compte est cédé ou envoyé à d'autres recouvreurs, envoyez des copies de l'Avis de dettes non vérifiées à toute personne tentant de recouvrer sur le compte.

9. Vous avez le droit à des divulgations spécifiques concernant la dette médicale.

Les recouvreurs doivent inclure une divulgation claire dans l'avis de validation indiquant que :

- Les informations sur les dettes médicales ne peuvent pas être signalées à une agence d'évaluation du crédit.
- Vous pourriez être éligible à une demande d'aide financière pour certaines dettes médicales liées aux services hospitaliers dans le cadre des politiques d'aide financière des hôpitaux si vous avez un revenu faible ou limité.

Vous pouvez demander des informations ou contester des dettes médicales liées à une hospitalisation ou à un traitement unique.

Important : Informez immédiatement le recouvreur et le prestataire médical si vous pensez être éligible à une aide financière ou si vous avez pu l'être pendant le traitement médical. Le recouvreur ne peut pas recouvrer la dette et peut devoir prendre des mesures correctives.

10. Vous avez le droit à des divulgations spécifiques concernant les dettes zombies ou anciennes.

Si le délai (délai de prescription) pour faire valoir ou poursuivre la dette devant le tribunal est expiré, un recouvreur doit vous informer par écrit *avant* de tenter de recouvrer la dette. Ils doivent aussi vous informer que la loi fédérale interdit de vous poursuivre ou de vous menacer de vous poursuivre pour des dettes zombies ou anciennes.

Important : Le délai pour poursuivre certaines dettes à la consommation est de trois ans. Si vous vous faites poursuivre illégalement pour une ancienne dette, consultez immédiatement un avocat ou une aide juridique et informez le tribunal.

11. Vous avez le droit de savoir ce qui se passe dans votre rapport de crédit.

Les recouvreurs doivent vous informer par écrit *avant* signaler la dette à toute agence d'évaluation du crédit (bureau de crédit).

Important : Les lois fédérales vous protègent lorsque vous contestez des informations sur votre rapport de crédit.

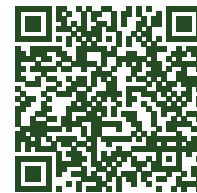
RESSOURCES ET AIDE GRATUITE

Département de la protection des consommateurs et des travailleurs (DCWP) de la ville de New York : Visitez nyc.gov/dcwp et recherchez « debt » pour accéder au glossaire des termes courants de recouvrement de créances, à un exemple d'avis de dettes non vérifiées, et plus encore.

Centres d'autonomisation financière à New York : Visitez nyc.gov/TalkMoney pour prendre rendez-vous avec un conseil financier gratuit, confidentiel et personnalisé ou appelez le 311 et dites « Financial Counseling ».

Commission fédérale du commerce : Visitez ftc.gov pour en savoir plus sur la Fair Credit Reporting Act.

Scannez pour les traductions :



nyc.gov/dcwp