



**Consumers' Association of Canada
Association des consommateurs du Canada**

Association des consommateurs du Canada

**Mémoire au Comité permanent de l'industrie, des sciences et
de la technologie de la Chambre des communes au sujet de
l'étude sur les frais d'interchange des cartes de crédit et le
système de paiement par carte de débit au Canada**

22 juin 2009

Merci de cette occasion de vous communiquer notre point de vue sur les frais d'interchange des cartes de crédit et sur le système de paiement par carte de débit au Canada. De nombreuses organisations du secteur financier et de groupes du secteur du commerce de détail ont dit défendre l'intérêt des consommateurs. Il nous a par conséquent semblé important qu'un organisme qui représente véritablement ces derniers évoque les incidences probables des changements envisagés pour les systèmes de paiement au Canada.

Étant donnée l'importance du point de vue des consommateurs dans ces discussions, j'aimerais réitérer notre offre de comparaître devant le Comité.

Au sujet de l'Association des consommateurs du Canada

L'Association des consommateurs du Canada (ACC), fondée en 1947, est un organisme bénévole indépendant et sans but lucratif. Son mandat est de sensibiliser les consommateurs aux enjeux du marché, de promouvoir leurs intérêts auprès des secteurs public et privé, et de collaborer avec ces secteurs à trouver des solutions aux problèmes liés à la consommation.

L'ACC s'intéresse plus particulièrement aux aliments, à la santé, au commerce, aux normes, aux services financiers, aux télécommunications et aux tendances émergentes. Elle possède un secrétariat national à Ottawa et des bureaux régionaux à Vancouver, Edmonton, Saskatoon, Winnipeg et Montréal.

L'ACC a pour mission de représenter le meilleur intérêt des consommateurs canadiens et de le communiquer à tous les niveaux de gouvernement et à tous les secteurs de la société en étant constamment reconnue à l'échelle nationale comme la voix digne de confiance du consommateur.

Enjeux devant le Comité

Bous aimerions nous pencher sur l'impact sur les consommateurs d'un certain nombre d'enjeux qui ont été évoqués pendant les audiences du Comité.

Pratiques des émetteurs de cartes de crédit

L'ACC fait depuis longtemps diverses recommandations quant aux pratiques des émetteurs de cartes de crédit. Nous nous sommes surtout souciés de veiller à ce que les consommateurs reçoivent de l'information transparente et facile à lire sur les conditions attachées à leur carte afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées quant à la carte de crédit qui est la plus intéressante pour eux et correspond le mieux à leurs besoins. Nous avons également signalé des pratiques commerciales qui doivent selon nous être normalisées afin que les consommateurs sachent mieux ce que cela coûte de reporter un solde sur une carte de crédit. Nous poussons depuis longtemps, par exemple, pour qu'il y ait des délais de grâce normalisés dans les ententes concernant les cartes de crédit, dans le but de réduire la confusion éprouvée par les consommateurs.

Nous avons aussi mis l'accent sur des pratiques de recouvrement normalisées. L'ACC est d'avis que les consommateurs ont droit à une norme nationale pour ce qui est de la manière dont ils peuvent s'attendre à être traités lorsque les institutions financières doivent recouvrer des dettes.

Pour finir, l'ACC s'inquiète du fait que, souvent, il semblerait que les taux d'intérêt sur les cartes de crédit n'ont pas été baissés pour refléter la baisse du taux d'intérêt préférentiel de la Banque du Canada. Nous ne pensons pas pour autant que le contrôle des prix soit la solution. Nous sommes d'avis que le rôle du gouvernement est de veiller à ce que l'on donne aux consommateurs les outils dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées. C'est la raison pour laquelle l'ACC n'a pas recommandé que les taux d'intérêt facturés par les institutions financières soient limités ou réglementés. Nous considérons qu'une telle réglementation nuirait en fait aux consommateurs plus qu'elle ne les aiderait, puisque cela limiterait leurs options sans que ce soit nécessaire.

La position de l'ACC est que les consommateurs sont mieux servis – pour ce qui est de prix plus bas, de choix plus nombreux et de plus grande commodité – lorsque les gouvernements encouragent la concurrence, au lieu d'essayer d'imposer des plafonds sur les prix.

Pour ces raisons, nous avons apprécié les propositions récentes du ministre des Finances pour la réglementation des pratiques des émetteurs de cartes de crédit car cela permettra de répondre aux principales préoccupations des consommateurs sans qu'il y ait de conséquences néfastes inattendues pour eux. En fait, nous serions heureux de voir la proposition du ministre étendue aux cartes de crédit émises par des commerces. Ces cartes, qui ont les taux d'intérêts les plus élevés et sont les plus accessibles pour les consommateurs, semblent être en dehors de tout cadre réglementaire gouvernemental.

Interchange

Nous avons suivi avec intérêt les audiences du Comité sur l'interchange et souhaitons faire les commentaires ci-dessous.

1. Les frais d'interchange ne sont pas des frais que les consommateurs payent.

La communauté des commerçants a donné à entendre que ce sont les consommateurs qui payent les frais d'interchange sont. En réalité, ce n'est pas le cas. Il s'agit plutôt d'une commission payée par les différentes parties concernées par une transaction par carte de crédit, c'est-à-dire les émetteurs, les acquéreurs et les détaillants. Nous aurions tendance à considérer les frais d'interchange comme l'un des coûts associés au commerce.

Ces frais peuvent être un souci pour les détaillants, mais les consommateurs ne sont pas concernés. Les frais qui intéressent ces derniers sont ceux qu'ils payent directement, comme les intérêts, les frais annuels ou les frais pour retirer du liquide à un guichet automatique. L'expérience en Australie nous a appris que les frais facturés aux

consommateurs ont augmenté dans ce pays lorsque les frais d'interchange ont diminué en vertu d'une nouvelle réglementation. Nous trouvons par conséquent particulièrement fallacieux les arguments du lobby des détaillants selon lesquels il faut faire baisser les frais d'interchange pour protéger les consommateurs, quand ils savent que cela se traduira seulement par des frais plus élevés pour les consommateurs dans d'autres domaines. Le seul à bénéficier d'un tel scénario est le détaillant, comme expliqué de manière plus détaillée ci-dessous.

2. L'ACC ne croit pas que les marchands transmettront aux consommateurs d'éventuelles réductions des frais d'interchange.

Les détaillants ont suggéré que les consommateurs devraient se soucier des frais d'interchange parce que, au bout du compte, ce sont eux qui finissent par payer lorsque ces frais augmentent. Si l'on suit cette logique, les consommateurs devraient s'attendre à des réductions des prix si l'on réduit les frais d'interchange. Je ferai cependant remarquer que les témoins représentant les détaillants qui ont comparu devant votre Comité se sont donné beaucoup de mal pour expliquer que cela ne serait pas forcément le cas. En fait, il y en a eu – les épiciers, par exemple – qui ont dit devant votre Comité avoir vu baisser leurs frais d'interchange et qui mettent pourtant en garde contre des augmentations des prix.

Pour faire un aparté intéressant, je ferai remarquer que Loblaws, Sobeys et Metro ont tous annoncé des augmentations massives de leurs profits pendant la première partie de cette année, ce qui n'est pas une petite réussite pendant une récession. Les aliments sont un besoin vital et j'encouragerai le Comité à se pencher à l'avenir sur les prix dans les magasins d'épicerie. C'est un domaine dans lequel les consommateurs bénéficieraient d'une plus grande transparence des prix.

En fait, les détaillants ont suggéré que les frais d'interchange soient fixés au prix coûtant « plus un taux de rendement raisonnable », ce qui est très vague, mais n'en est pas moins quelque chose qui, à leur avis, devrait être fixé par eux ou par le gouvernement, puisque ce sont eux qui payent ces frais. Pour reprendre la logique qui est celle des détaillants, permettez-moi de suggérer qu'un plafond soit imposé pour les prix au consommateur des produits qui sont des nécessités vitales, comme les aliments et les vêtements. J'attends avec impatience le jour où les détaillants inviteront des organisations comme la notre à travailler en collaboration avec le gouvernement pour déterminer ce qui consisterait un taux de rendement raisonnable.

Pour revenir à notre sujet, l'ACC ne croit pas que les marchands feraient bénéficier les consommateurs d'une réduction des frais d'interchange. Ils empocheraient plutôt la différence. C'est exactement ce qui s'est passé en Australie lorsque la banque de réserve a pris des mesures pour réglementer les frais d'interchange. Les marchands n'ont pas fait profiter les consommateurs des réductions des frais. En fait, en dépit de cette réduction des frais, de nombreux marchands ont tiré profit des nouvelles règles qui permettaient d'imposer des frais supplémentaires. Les consommateurs qui souhaitaient payer par carte de crédit se sont vus imposer de nouveaux frais, ce qui veut dire que les frais ont

augmenté pour les consommateurs en Australie sous l'effet de la diminution des frais d'interchange.

Ici, au Canada, il y a déjà des preuves que, lorsque les marchands bénéficient de réductions de leurs frais, ils n'en font pas toujours profiter le consommateur. Ce qui s'est passé en 2007 en est le meilleur exemple, lorsque le Canada a vu la valeur de son dollar augmenter rapidement jusqu'à ce qu'il y ait parité avec le dollar américain et même plus. Il a été abondamment documenté à l'époque que de nombreux détaillants n'avaient pas ajusté leurs prix pour refléter l'augmentation de la valeur du dollar.

Ainsi, de nombreux libraires de détail ont continué à faire payer les livres aux consommateurs canadiens beaucoup plus cher que le prix facturé aux consommateurs américains. Les propriétaires de magasins d'articles comme les meubles, l'électroménager et les vêtements ont continué à facturer des prix bien plus élevés dans leurs magasins au Canada que dans ceux aux États-Unis, bien que le dollar canadien soit passé de 0,75\$ américain à la parité. Nous craignons que, avec l'augmentation rapide de la valeur du dollar, récemment, nous assistions à nouveau à une situation où les marchands ne font pas bénéficier les consommateurs de ces économies en baissant leurs prix. C'est là un domaine sur lequel devrait se pencher le Comité.

3. Escomptes de caisse

Les escomptes de caisse ont été présentés comme une solution possible à ce problème. C'est amusant d'observer les témoins appartenant au milieu des détaillants suggérer qu'il s'agit là d'un concept qui pourrait être trop difficile à comprendre pour leurs employés. Je ne suis pas un spécialiste de la technologie des caisses enregistreuses mais je sais que ces machines sont très sophistiquées de nos jours et j'imagine qu'elles pourraient facilement être programmées pour offrir un escompte de caisse quand on appuie sur un bouton. Dans un scénario de ce type, tout ce que le vendeur aurait besoin de faire serait de a) reconnaître un paiement comptant et b) appuyer sur la bonne touche. Cela ne devrait vraisemblablement pas nécessiter des mois de formation.

Il est également intéressant de noter que, dans de nombreux cas, les détaillants ont rendu de plus en plus difficile le règlement en liquide, obligeant en somme les gens à faire des paiements électroniques. On pense par exemple aux paiements à la pompe dans les stations-service ou aux caisses libre service dans les épiceries. Les deux technologies permettent des économies non négligeables en termes de personnel et pourtant il n'y a aucune indication que ces économies aient été transférées au consommateurs qui – c'est ironique – doit à présent faire tout le travail lui-même. Les détaillants devraient peut-être offrir des réductions aux consommateurs qui utilisent l'une des ces méthodes de paiement plus économiques.

Et puis, pour finir, la question des frais supplémentaires pour les achats par carte de crédit a été soulevée pendant les audiences. C'est un domaine dans lequel le gouvernement devrait avancer prudemment. L'ACC s'oppose à l'imposition de frais supplémentaires pour les transactions par carte de crédit. Un seul prix, clairement affiché, devrait être

appliqué quelle que soit la méthode de paiement. Il faudrait surveiller attentivement toutes les pratiques suggérées par les détaillants dans ce domaine.

Pour mettre ce propos dans son contexte, je vous dirai que je prends souvent un taxi pour venir de l'aéroport quand je suis à Ottawa. Le trajet jusqu'au centre ville coûte généralement 30\$. Si vous payez par carte de crédit ou de débit, il y a des frais supplémentaires de 1,50\$. Si l'on accepte que le taux d'interchange généralement admis est de 2% pour une carte de crédit, le coût de cette transaction pour la compagnie de taxis est de 0,60\$. Autrement dit, elle fait un profit de 0,90\$ juste sur les frais supplémentaires. C'est encore pire pour le paiement par carte de débit, le prix standard pour une transaction étant d'environ 0,12\$, ce qui veut dire que la compagnie de taxis empoche un profit additionnel de 1,38\$ avec les frais supplémentaires.

Les pratiques de ce type de la part des marchands n'ont pas été examinées par le Comité. C'est pour cela que nous réagissons lorsque certains organismes du lobby des commerçants prétendent parler au nom des consommateurs. Ils seront mal placés pour ce faire tant que leurs pratiques en matière de prix ne seront pas examinées.

4. Programmes de primes

Les programmes de primes existent pour une raison : parce que les consommateurs les aiment. Ils sont devenus pratique courante sur la scène du commerce de détail et ne sont plus offerts seulement par les compagnies de cartes de crédit mais aussi directement par les détaillants. Nombre de Canadiens amassent ces primes pour « financer » l'acquisition de produits et services. Les primes deviennent encore plus importantes en période de ralentissement économique puisqu'elles permettent d'acheter plus avec chaque dollar.

Les Canadiens utilisent les points qu'ils ont accumulés pour acquérir des centaines de millions de dollars de produits et services chaque année. Ainsi, les familles canadiennes convertissent communément leurs primes pour acheter des billets d'avions et des nuits d'hôtel pour des vacances familiales, de l'alimentation, des ordinateurs, des films et ils font même des paiements sur leur hypothèque. Les avantages et les prix intéressants dont bénéficient les consommateurs en accumulant et en convertissant les points de prime ont été perdus dans les discussions devant votre Comité sur les frais d'interchange pour les cartes de crédit.

Tous les témoins s'entendront pour dire que les frais d'interchange sont utilisés pour financer au moins une part des points de prime accordés aux consommateurs. Le bon sens et les enseignements de l'expérience en Australie donnent à penser que, si les frais d'interchange sont artificiellement réduits par des mesures de contrôle gouvernementales, les points de prime offerts aux consommateurs diminueront aussi. Si l'on ajoute une réduction de ces points et le fait que les commerçants ne feront pas profiter les consommateurs des économies résultant de frais d'interchange plus bas, on peut en conclure que toute intervention du gouvernement pour imposer un plafond pour les frais d'interchange voudra dire que les consommateurs s'en tirent nettement moins bien.

Il n'y a rien à gagner pour les consommateurs dans un scénario de ce type. En fait, il y a de fortes chances que vous vous retrouviez face à des consommateurs en colère voulant savoir pourquoi le gouvernement et les gros vendeurs au détail se liguent pour les priver de leurs programmes de primes.

Transactions de débit

Nous avons suivi la discussion au sujet du système de paiement par carte de débit au Canada et les recommandations faites par certains pour que le gouvernement limite la concurrence dans ce secteur. Nous maintenons que toute réglementation gouvernementale devrait encourager la concurrence et le choix et non les limiter. L'entrée proposée de MasterCard et Visa sur le marché du débit aurait aussi des avantages tangibles pour les consommateurs, en termes d'utilisation à l'étranger et d'achats en ligne par exemple. Ces avantages ne devraient pas être ignorés.

Conclusion

Nous nous réjouissons de l'intérêt que porte le Comité à ces questions importantes. Nous sommes favorables au plan en neuf points du Ministre Flaherty pour améliorer la réglementation, la transparence et l'éducation dans le domaine des cartes de crédit. Nous sommes d'avis que ces changements, une fois mis en oeuvre, résulteront en des avantages réels et tangibles pour les consommateurs.

Nous trouvons cependant très préoccupante la proposition de certains groupes de détaillants de réglementer les frais d'interchange. Nous sommes convaincus que les réductions des frais imposées par la législation ne seront pas transmises aux consommateurs et ne se traduiront pas par des prix plus bas. En fait, comme le suggère ce qui s'est passé en Australie, les consommateurs risquent de voir une augmentation des prix, les marchands imposant plus fréquemment des frais supplémentaires pour les règlements par cartes de crédit. L'expérience de l'Australie suggère en outre qu'un plafond sur les frais d'interchange conduira à des systèmes de primes moins avantageux et à des frais plus élevés – deux choses qui affectent directement le consommateur.

Lorsqu'il préparera son rapport, j'espère que le Comité tiendra compte des opinions de l'Association des consommateurs du Canada plutôt que de celles d'autres groupes qui prétendent parler au nom des consommateurs. J'encouragerai en outre le Comité à se pencher de plus près sur un grand nombre des pratiques des détaillants dont la plupart échappent à l'attention du public depuis des décennies.