

Contexte

Visa Canada, dans le cadre d'un règlement juridique, modifie les règles et les processus opérationnels pour permettre aux marchands canadiens d'appliquer des frais, ou « supplément », aux clients qui paient avec une carte de crédit Visa. Les règles permettant aux marchands d'appliquer un supplément prendront effet le 6 octobre 2022. Les suppléments de marchands ne sont autorisés que pour les transactions par carte de crédit Visa. Les suppléments de marchands ne sont pas autorisés pour les transactions Visa débit ou carte prépayée Visa.

Un résumé des changements requis par l'entente de règlement que les acquéreurs Visa fourniront à leurs marchands peut être lu dans [le document des Règles Visa](#).

FAQ

Q. Qu'est-ce qu'un supplément de marchand ?

R. Un supplément marchand est une commission imposée à un titulaire de carte Visa par un marchand qui est ajoutée à une transaction par carte de crédit Visa pour l'acceptation d'une carte de crédit Visa à la caisse.

Q. Pourquoi Visa a-t-elle modifié sa règle d'interdiction de supplément pour permettre aux marchands d'en appliquer un ?

R. À la suite d'un règlement juridique approuvé par le tribunal, à compter du 6 octobre 2022, Visa modifiera ses règles pour permettre aux marchands canadiens de surcharger les cartes de crédit Visa. Les marchands devront se conformer aux exigences spécifiques décrites dans les [Règles Visa](#).

Les exigences comprennent, notamment, l'assurance que les marchands ne facturent pas aux clients des frais supplémentaires supérieurs à ce qu'il leur en coûte pour accepter les cartes de crédit Visa, et que les marchands informent les consommateurs de ce supplément avant de compléter la transaction.

Q. L'autorisation de Visa concernant les suppléments a-t-elle préséance sur les lois territoriales qui peuvent interdire ou restreindre les suppléments ?

R. Non. Une loi ou un règlement provincial ou fédéral prévaudrait sur les Règles Visa.

Q. Quelle est la procédure qu'un marchand doit suivre pour facturer des frais supplémentaires aux cartes de crédit Visa ?

R. Un marchand qui choisit d'appliquer un supplément aux consommateurs qui paient avec des cartes de crédit Visa doit :

- Fournir à son acquéreur un préavis écrit d'au moins trente (30) jours de son intention de facturer des frais supplémentaires.
- Divulguer ses pratiques de surcharge au titulaire de carte au point d'interaction (POI) et sur le reçu du titulaire de carte.
- Appliquer un supplément qui respecte le plafond et la règle concernant les suppléments, comme indiqué dans les Règles Visa :
 - Un marchand peut appliquer un supplément soit en fonction de la marque Visa, soit sur le produit – mais pas aux deux (c'est-à-dire qu'un marchand peut appliquer un supplément à toutes les transactions par carte de crédit Visa, ou seulement à certaines cartes de crédit Visa, par exemple Visa Infinite).

Le supplément maximal qu'un marchand peut appliquer à une transaction est de 2,4 %.

Q. Comment un marchand fait-il part de son intention d'appliquer un supplément ?

R. Les marchands qui souhaitent appliquer un supplément aux transactions par carte de crédit Visa doivent contacter leur acquéreur pour obtenir des instructions. Les marchands devront fournir leur nom, leur adresse, leur numéro de téléphone, leur courriel, le nombre de lieux qui appliqueront un supplément, le type de canal et s'ils ont l'intention d'appliquer un supplément en fonction de la marque ou sur le produit. Cette notification peut avoir lieu le 6 septembre 2022 ou après.

Q. Quel est le montant du supplément qu'un marchand peut facturer ?

R. Un marchand peut appliquer un supplément qui ne dépasse pas le plus petit des deux montants suivants :

1. Le montant maximal établi du « plafond » de 2,4 % pour toute transaction ou
2. le taux d'escompte moyen payé par le marchand pour l'acceptation des cartes de crédit Visa.

Q. Y a-t-il des limites aux frais qu'un marchand peut facturer ?

R. Oui. Un marchand canadien peut seulement imposer un supplément qui ne dépasse pas le taux d'escompte du marchand. Il existe également un plafond absolu de 2,4 % pour les suppléments.

Q. Comment un marchand peut-il calculer le montant maximal du supplément à appliquer, s'il l'applique en fonction de la marque ?

R. Il s'agit du taux d'escompte effectif moyen du marchand applicable aux transactions par carte de crédit Visa, ou du plafond, selon le montant le plus bas.

Q. Comment un marchand détermine-t-il le montant maximal du supplément de crédit Visa à appliquer à un produit particulier ?

R. Si le marchand choisit d'appliquer un supplément sur le produit, il doit déterminer son taux d'escompte effectif moyen pour le type de produit pour lequel il applique un supplément. Le montant du supplément doit être le même pour toutes les cartes de crédit Visa de ce type de produit pour lequel le marchand a choisi d'appliquer un supplément et ne peut pas dépasser le plafond établi.

Q. Un marchand est-il autorisé à appliquer un supplément sur toutes les cartes Visa ?

R. Non. Les marchands ne sont autorisés à appliquer un supplément que sur les cartes de crédit Visa pour particuliers et entreprises. Les suppléments de marchand sur les cartes de débit et les cartes prépayées Visa sont interdits.

Q. Est-ce que les suppléments sont autorisés lors de transaction en personne et sans présence de carte ?

R. Oui. Un marchand peut choisir d'appliquer un supplément dans l'une ou l'autre de ces situations.

Q. Quelles sont les exigences en matière de transparence pour les marchands ?

R. À la fois au point d'entrée et au moment d'effectuer la transaction, les marchands doivent communiquer de façon claire et bien définie tout supplément pour carte de crédit qui sera imposé. La communication au moment d'effectuer la transaction doit inclure les éléments suivants :

- Le montant exact ou le pourcentage du supplément.
- Une déclaration indiquant que le supplément est évalué par le marchand et non par Visa et qu'il ne s'applique qu'aux transactions par carte de crédit.
- La mention du montant du supplément sur le reçu du client.

Les exigences et les normes en matière de transparence se trouvent dans le *Tableau 5-5 : Divulcation des suppléments – Région du Canada, région des États-Unis et territoires des États-Unis dans les Règles Visa – ID de règle : 0027545*

Q. Quelle est la différence entre un supplément, des frais de service et des frais de commodité ?

R. Chacun de ces frais sont soumis à des exigences différentes quant au moment et à la manière dont un marchand peut les appliquer. Par exemple, lorsqu'un marchand applique un supplément sur les transactions Visa, celui-ci ne doit pas être supérieur à un supplément sur les transactions Amex et PayPal. Vous trouverez ci-dessous la définition de chacun de ces termes. **Remarque :** Au Canada, un supplément n'est autorisé que pour les transactions par carte de crédit et les frais de service ne sont autorisés que dans certaines circonstances. Les frais de commodité sont interdits.

Supplément :

Frais imposés au titulaire de carte Visa par un marchand et ajoutés à une transaction par carte de crédit Visa pour l'acceptation d'une carte de crédit Visa.

Frais de service :

Frais imposés au titulaire de carte qui utilise sa carte Visa pour payer des biens et des services dans une catégorie et un canal de marchand autorisés.

Frais de commodité :

Frais facturés par un marchand pour offrir une commodité raisonnable au titulaire de carte (par exemple, un autre mode de paiement que le mode de paiement habituel du marchand) et qui ne sont pas facturés uniquement pour l'acceptation de la carte Visa.

Remarque : Les frais de commodité sont interdits au Canada.

Q. Un marchand peut-il facturer à la fois un supplément et des frais de service ?

R. Non. Si un marchand choisit d'appliquer un supplément aux transactions par crédit, il ne peut pas également appliquer des frais de service aux transactions par crédit Visa.

Q. Les marchands sont-ils tenus d'indiquer séparément le supplément sur le reçu du client ?

R. Oui, les marchands doivent indiquer clairement le montant du supplément sur le reçu du titulaire de carte. Les exigences supplémentaires en matière de transparence pour les marchands peuvent être consultées ici.

<https://www.visa.ca/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

Q. Le montant du supplément doit-il être inclus dans le montant du retour si une transaction qui comportait un supplément est retournée ?

R. L'imposition d'un supplément sur une transaction de remboursement de crédit est interdite. En cas de remboursement, le montant du supplément doit être crédité au titulaire de carte. Pour les remboursements partiels, le supplément doit être crédité au prorata.

Q. Le montant du supplément est-il inclus dans le montant du litige si une transaction pour laquelle un supplément est appliqué est contestée ?

R. Dans le cas d'une transaction contestée, le montant de l'achat plus le supplément doivent être crédités au titulaire de carte. Pour les débits compensatoires partiels, le supplément doit être calculé au prorata.

Q. Comment les clients et partenaires de Visa peuvent-ils signaler des violations potentielles de suppléments abusifs ?

R. Ils peuvent déposer une demande de mise en conformité en utilisant le formulaire de plainte Visa disponible auprès du Centre de publication Visa sur Visa en ligne.