



**Règlement de groupe des commerçants canadiens
Foire aux questions — Mastercard
Frais supplémentaires imposés par les commerçants**

Q. En quoi consistent les frais supplémentaires?

R. Les frais supplémentaires sont des frais qu'un commerçant ajoute à une transaction lorsqu'un client paie au moyen d'une carte de crédit.

Q. Pourquoi Mastercard a-t-elle modifié son règlement d'interdiction d'imposer des frais supplémentaires pour en permettre l'imposition?

R. À la suite d'un règlement approuvé par les commerçants, Mastercard modifiera ses normes, à compter du 6 octobre 2022, pour permettre aux commerçants canadiens d'imposer des frais supplémentaires aux cartes de crédit Mastercard, à condition que les commerçants se conforment à certaines limitations indiquées dans les normes modifiées. Les principales exigences sont que le commerçant ne doit pas imposer aux clients des frais qui excèdent les frais du commerçant pour l'acceptation des cartes de crédit Mastercard, et qu'il doit informer les consommateurs avec précision de l'imposition de frais supplémentaires.

Veillez-vous reporter au chapitre 12 du Règlement 5.12.2 — Frais pour les titulaires de carte Mastercard au Canada.

Q. Quel processus un commerçant doit-il suivre pour imposer des frais supplémentaires aux cartes de crédit Mastercard?

R. Un commerçant qui choisit d'imposer des frais supplémentaires à ses clients qui paient avec une carte de crédit Mastercard doit :

1. fournir à Mastercard et à son acquéreur un préavis écrit d'au moins trente (30) jours de son intention d'imposer des frais supplémentaires;
2. divulguer au titulaire de la carte ses pratiques à l'égard des frais supplémentaires, et ce, au point d'interaction et sur le reçu de la transaction du titulaire de carte;
3. imposer des frais supplémentaires conformes aux taux précisés dans les normes.

Un commerçant peut imposer des frais supplémentaires soit au niveau de la marque Mastercard, soit au niveau du produit.

- Q. Comment un commerçant peut-il informer Mastercard de son intention d'imposer des frais supplémentaires? Remarque : À compter du 6 septembre 2022, Mastercard activera le formulaire en ligne d'avis des commerçants.**
- R.** À compter du 6 septembre 2022, les commerçants pourront consulter le site www.mastercard.ca/DivulgationFraisSupp pour obtenir les instructions sur la façon d'informer Mastercard. Le commerçant devra fournir son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son adresse courriel, le nombre d'emplacements concernés, le type de canal, et indiquer son intention d'imposer des frais supplémentaires au niveau de la marque ou du produit. Le commerçant doit également fournir le nom de son acquéreur ou de son fournisseur de traitement de paiement.
- Q. Mastercard accusera-t-elle réception du courriel d'un commerçant signifiant son intention d'imposer des frais supplémentaires?**
- R.** Non. Lorsque le commerçant soumet le formulaire en ligne, une réponse automatique s'affiche à l'écran. Aucun autre avis ne sera envoyé au commerçant.
- Q. Quel montant de frais supplémentaires un commerçant peut-il imposer?**
- R.** Un commerçant peut imposer des frais supplémentaires qui ne dépassent pas le moindre des deux montants suivants : (i) le plafond établi; (ii) le taux d'escompte moyen que le commerçant paie pour l'acceptation des cartes de crédit Mastercard.
- Q. Y a-t-il des limites au montant des frais qu'un commerçant peut imposer?**
- R.** Oui. Un commerçant canadien peut imposer des frais supplémentaires n'excédant pas le taux d'escompte du commerçant pour la carte de crédit qui s'applique. Il existe également un plafond maximal pour les frais supplémentaires, qui est fixé à 2,4 %.
- Q. Comment un commerçant calcule-t-il le montant maximal des frais supplémentaires au niveau de la marque qu'il peut imposer à une carte de crédit Mastercard?**
- R.** Le montant maximal correspond au taux d'escompte effectif moyen du commerçant applicable aux transactions par carte de crédit Mastercard chez le commerçant, pour le mois ou pour les douze mois précédents, au choix du commerçant.
- Q. Comment un commerçant détermine-t-il son plafond de frais supplémentaires s'appliquant aux cartes de crédit Mastercard pour un produit particulier?**
- R.** Si le commerçant choisit d'imposer des frais supplémentaires au niveau du produit, il doit déterminer son taux d'escompte effectif moyen du commerçant pour le type de produit Mastercard auquel s'appliquent les frais supplémentaires. Si le commerçant a décidé d'imposer des frais supplémentaires au niveau du produit, le montant des frais supplémentaires doit être identique pour toutes les cartes de crédit Mastercard du type de produit particulier choisi, et ne peut excéder le plafond établi.



- Q. Un commerçant est-il autorisé à imposer des frais supplémentaires à toutes les cartes Mastercard?**
- R. Non. Les commerçants sont uniquement autorisés à imposer des frais supplémentaires aux cartes de crédit Mastercard destinées aux consommateurs et aux entreprises. Mastercard continue d'interdire l'imposition de frais supplémentaires aux cartes de débit et aux cartes prépayées.
- Q. Comment un commerçant peut-il déterminer si une carte est une carte de débit Mastercard, y compris une carte prépayée Mastercard?**
- R. Les cartes de débit Mastercard sont identifiables par la marque du mot « Débit » figurant sur le devant de la carte. De plus, les cartes de débit Mastercard sont identifiables électroniquement par un numéro d'identification bancaire (NIB). Les commerçants qui ont des doutes ou des questions sur l'identification d'une carte de débit Mastercard doivent communiquer avec leur acquéreur pour obtenir de l'aide.
- Q. Est-il permis d'imposer des frais supplémentaires pour les transactions effectuées avec carte et pour celles effectuées sans carte?**
- R. Oui. Un commerçant peut choisir d'imposer des frais supplémentaires pour un ou deux de ces types de transactions.
- Q. Des frais supplémentaires peuvent-ils être imposés dans d'autres pays que le Canada?**
- R. Les commerçants des autres pays doivent consulter le manuel du *Règlement de Mastercard* et les lois applicables de leur pays pour déterminer si les frais supplémentaires sont autorisés ou non.
- Q. Est-ce que l'autorisation de Mastercard d'imposer des frais supplémentaires a préséance sur les lois provinciales qui peuvent interdire ou restreindre la facturation de frais supplémentaires?**
- R. Non. Les commerçants doivent continuer à se conformer aux lois provinciales ou fédérales applicables, y compris, mais sans s'y limiter, aux lois provinciales qui peuvent interdire ou restreindre la l'imposition de frais supplémentaires pour les transactions par carte de crédit, et aux lois fédérales et provinciales concernant l'information trompeuse ou mensongère.
- Q. Si un commerçant accepte des marques de cartes de crédit comme American Express ou PayPal, est-il autorisé à imposer des frais supplémentaires aux cartes de crédit Mastercard?**
- R. Oui, bien que pour imposer des frais supplémentaires aux cartes de crédit Mastercard, un commerçant puisse également être tenu d'imposer des frais supplémentaires aux cartes concurrentes, en fonction des frais de ces marques pour le commerçant et des restrictions de facturation de frais supplémentaires de ces marques. L'image ci-dessous fournit des exemples :



Marques de cartes de crédit concurrentes — Politique de frais supplémentaires	Le commerçant est-il autorisé à imposer des frais supplémentaires pour les cartes de crédit Mastercard?
Un commerçant accepte des marques de cartes de crédit concurrentes qui autorisent toutes les frais supplémentaires sans restriction.	<p>Le commerçant peut imposer des frais supplémentaires aux transactions effectuées par carte de crédit Mastercard, qu'il le fasse ou non pour les cartes de crédit Visa.</p> <p>En ce qui concerne les autres marques de cartes de paiement concurrentes (Amex et PayPal), le commerçant peut imposer des frais supplémentaires aux transactions par carte de crédit Mastercard à un taux (ou l'équivalent des frais fixes) qui n'est pas supérieur à celui qu'il impose aux transactions effectuées au moyen de cette marque de carte de crédit concurrente.</p>
Un commerçant accepte les marques de cartes de crédit concurrentes qui autorisent l'imposition de frais supplémentaires, mais qui limitent les circonstances dans lesquelles un commerçant peut les imposer à ces marques (par exemple, une règle de non-discrimination exigeant que les commerçants imposent des frais supplémentaires à toutes les autres marques); Les marques de cartes de crédit concurrentes coûtent le même prix ou plus que le coût d'acceptation de Mastercard pour le commerçant.	<p>Le commerçant peut imposer des frais supplémentaires pour les transactions par carte de crédit Mastercard uniquement s'il en fait de même pour les marques de cartes de crédit concurrentes.</p> <p>Le commerçant ne peut pas imposer de frais supplémentaires aux transactions par carte de crédit Mastercard qui excèdent ceux de la marque de carte de crédit concurrente.</p>
Un commerçant accepte des marques de cartes de crédit concurrentes qui interdisent les frais supplémentaires.	Le commerçant ne peut uniquement imposer des frais supplémentaires pour les transactions par carte de crédit Mastercard s'il en fait de même pour les marques de cartes de crédit concurrentes.

Q. Quelles sont les exigences pour les commerçants en matière d'obligation d'information au point de vente?

R. Un commerçant doit afficher de façon bien visible et claire sa politique en matière de frais supplémentaires au point d'entrée du commerce ou, lors d'une transaction de commerce électronique, sur la première page qui fait référence aux marques de cartes de crédit. L'avis doit comprendre un énoncé selon lequel les frais supplémentaires imposés par le commerçant ne sont pas supérieurs au taux d'escompte du commerçant pour les transactions par carte de crédit Mastercard.

Les commerçants sont libres de concevoir leurs propres affiches qui répondent aux exigences de frais supplémentaires, et sont autorisés à combiner les messages de marque si plus d'une marque de carte de crédit est concernée (par exemple, Visa et Mastercard). Le texte fourni ci-dessous est un exemple d'un avis d'imposition de frais supplémentaires, conforme aux normes de Mastercard.

- Nous imposons des frais supplémentaires sur les cartes de crédit qui ne sont pas supérieures à nos frais d'acceptation.
- Nous imposons des frais supplémentaires de ___ % sur le montant total d'une transaction de carte de crédit Mastercard, frais qui ne sont pas supérieurs à nos frais d'acceptation. Nous n'imposons pas de frais supplémentaires aux cartes de débit Mastercard.



Veillez noter qu'il incombe au commerçant de s'assurer que l'avis d'imposition de frais supplémentaires se conforme également aux lois provinciales et fédérales applicables.

Q. Quelle est la différence entre des frais supplémentaires et des frais de commodité?

R. Des frais supplémentaires sont des frais imposés à une transaction qui n'en ferait pas l'objet si un autre mode de paiement avait été utilisé. Des frais (tels qu'une commission de bonne foi, des frais d'affranchissement, des frais de service accéléré ou de commodité, etc.) imposés sur toutes les transactions similaires, quel que soit le mode de paiement utilisé (par exemple, de l'argent comptant, un chèque) sont considérés comme des « frais de commodité ».

Q. Est-ce qu'un commerçant peut imposer des frais supplémentaires et des frais de commodité?

R. Non. Si un commerçant choisit d'imposer des frais supplémentaires pour les transactions par carte de crédit, il ne peut pas imposer de frais de commodité pour les transactions par carte de crédit Mastercard.

Q. Un commerçant est-il tenu d'indiquer les frais supplémentaires sur le reçu du client?

R. Oui, un commerçant doit indiquer clairement le montant des frais supplémentaires sur le reçu du titulaire de la carte. Les normes prévoient d'autres exigences d'obligation d'information du commerçant concernant les pratiques d'imposition de frais supplémentaires, tant au point d'entrée du magasin qu'au point de vente. Mastercard n'a pas d'exigences particulières concernant la manière dont cette information doit être affichée, tant qu'elles répondent aux exigences de l'accord de règlement.

L'information peut être aussi simple que l'ajout d'une ligne en dessous du sous-total avec une description indiquant qu'il s'agit du montant des frais supplémentaires.

Q. Le montant des frais supplémentaires est-il compris dans le montant d'une transaction de retour de marchandises qui comportait des frais supplémentaires?

R. Lors d'un retour de marchandises, le montant de l'achat plus les frais supplémentaires doivent être crédités au titulaire de la carte. Advenant un retour partiel de marchandises, le pourcentage correspondant aux frais supplémentaires doit être remboursé.

Q. Le montant des frais supplémentaires imposés lors d'une transaction est-il compris dans le montant d'une rétrofacturation?

R. Lors d'une rétrofacturation, le montant de l'achat plus les frais supplémentaires doivent être crédités au titulaire de la carte. Advenant une rétrofacturation partielle, le pourcentage correspondant aux frais supplémentaires doit être remboursé.

Q. Que fait Mastercard pour traiter les cas de non-conformité des commerçants?

R. Mastercard a travaillé avec diligence lors des négociations de l'accord de règlement pour mettre en place des garanties à l'égard de la modification des règles d'absence de frais supplémentaires, garanties qui ont été conçues pour s'assurer que les clients ne subissent pas l'imposition de frais injustes, inattendus ou exorbitants au point de vente. Comme pour toutes les normes de Mastercard, les clients et les commerçants doivent se conformer à ces changements. Mastercard utilise les procédures de conformité existantes pour traiter les cas de non-conformité des commerçants.

