

**Commission d'accès à
l'information du Québec**

Dossier : 06 05 71

Date : Le 13 juillet 2007

Commissaire : M^e Guylaine Henri

X

Demandeur

c.

**SOCIÉTÉ FINANCIÈRE
WELLS FARGO CANADA**

Entreprise

DÉCISION

OBJET

DEMANDE DE RECTIFICATION D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL en vertu de l'article 42 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹

[1] Le 3 mars 2006, le demandeur requiert de l'entreprise qu'elle procède à une rectification de son dossier de crédit. Il allègue notamment qu'il a acquitté sa dette envers l'entreprise et reçu une quittance en date du 14 novembre 2005. Il considère donc comme injustifiée la cote R-9 qui apparaît à son dossier.

¹ L.R.Q., c. P-39.1, la Loi sur le privé.

[2] Le 4 avril 2006, le demandeur s'adresse à la Commission d'accès à l'information (la Commission) afin qu'elle examine la mésentente résultant de sa demande de rectification.

AUDIENCE

[3] Une audience est tenue à Montréal le 13 avril 2007.

PREUVE

DE L'ENTREPRISE

[4] L'entreprise fait entendre M^{me} Joane Méthé, superviseure au Service des mauvaises créances au sein de l'entreprise.

[5] Le témoin connaît le dossier du demandeur, puisque c'est elle qui a reçu sa demande de rectification. Elle explique que la cote R-9 est une cote de crédit qui indique dans quelle catégorie se situe un compte. Dès l'ouverture d'un compte de crédit, une cote est donnée à celui-ci, soit R-0 ou I-0. La cote 0 indique que le compte est trop récent pour lui donner une cote et la lettre R ou I indique le type de compte. Ensuite, les entreprises de crédit donnent une cote de 1 à 9 au compte, 1 étant la meilleure alors que 9 est la plus mauvaise.

[6] Le demandeur a conclu avec l'entreprise un contrat de location d'un véhicule automobile en octobre 2000.

[7] Le dossier de l'entreprise indique que le demandeur a fait ses paiements régulièrement jusqu'au mois de novembre 2001, date où des difficultés de paiement surviennent.

[8] En janvier 2002, l'entreprise communique avec le demandeur. Celui-ci l'informe qu'il a des problèmes financiers, puisqu'il est en chômage, et qu'il est prêt à remettre le véhicule à l'entreprise.

[9] Le demandeur a signé une remise volontaire du véhicule le 22 janvier 2002 et, après un délai de 30 jours, l'entreprise a consigné au dossier qu'elle avait repris celui-ci le 6 février 2002.

[10] L'entreprise a ensuite vendu à l'encan le véhicule automobile, le 30 mai 2002, à une somme inférieure à celle due par le demandeur. Le 25 juillet 2002, elle a donc inscrit au dossier du demandeur une perte de plus de 5 000 \$, tel qu'il appert de l'état de compte du demandeur (E-1). L'entreprise a alors transmis le dossier du demandeur à son Service de recouvrement afin de récupérer les sommes dues.

[11] L'état de compte (E-1) démontre qu'il y a eu une « entente de règlement » avec le demandeur, le 5 mars 2003, en vertu de laquelle celui-ci s'est engagé à rembourser les sommes dues par paiements mensuels. Le demandeur a effectué ces paiements régulièrement jusqu'au 31 mars 2005, date où ils ont été interrompus jusqu'au 28 juillet 2005. À cette date, un règlement final du dossier apparaît à l'état de compte du demandeur (E-1).

[12] Lors de l'interruption des paiements, en mars 2005, l'entreprise a tenté de joindre le demandeur sans succès. Le demandeur communique avec l'entreprise au mois de juillet 2005 et, alors qu'une somme de 1 487 \$ était due à celle-ci, en sus des intérêts, elle convient d'un règlement final avec ce dernier pour une somme de 669 \$. Après réception de ce paiement, en juillet 2005, l'entreprise a transmis une quittance au demandeur en novembre 2005.

[13] Dans sa demande de rectification, le demandeur semble croire que la cote 9 lui a été attribuée en septembre 2003, date où il explique qu'il a accompagné son épouse malade jusqu'à son décès survenu en janvier 2004. Or, c'est en juillet 2002, moment où l'entreprise a inscrit une perte au dossier du demandeur et transféré celui-ci au Service de recouvrement, que cette cote 9 a été inscrite.

[14] La cote 9 au dossier du demandeur est justifiée parce que l'entreprise a subi une perte, en juillet 2002, et a dû transférer le dossier du demandeur à son Service de recouvrement.

DU DEMANDEUR

[15] Le demandeur explique que son épouse est devenue gravement malade au cours de l'année 2001 et qu'il a dû ensuite abandonner son emploi pour l'accompagner jusqu'à son décès.

[16] Dans sa demande de rectification du mois de mars 2006, le demandeur précisait que, du mois de septembre 2003 jusqu'au décès de cette dernière, au mois de janvier 2004, il avait accompagné son épouse dans cette épreuve.

[17] Le demandeur explique qu'avant cette période difficile, il n'avait jamais eu de problèmes financiers. Étant incapable de continuer à assumer les paiements de la location de son véhicule automobile, il a communiqué avec Trans-Canada Crédit Union, devenue par la suite Société financière Wells Fargo Canada, l'entreprise, afin de lui expliquer la situation. Il a ensuite décidé de remettre son véhicule automobile. L'entreprise ne l'a pas informé que cela aurait un impact sur sa cote de crédit.

[18] De l'avis du demandeur, l'entreprise n'a subi aucune perte dans son dossier.

[19] Les relations avec l'entreprise étaient bonnes jusqu'au mois de février 2004, alors qu'un paiement a été refusé à la banque parce que le compte conjoint, duquel cette somme était prélevée, était gelé en raison du décès récent de sa conjointe. De l'avis du demandeur, c'est à compter de ce moment que la situation s'est dégradée avec l'entreprise.

[20] Le demandeur témoigne qu'au moment de la reprise du véhicule par l'entreprise, aucune cote 9 n'était inscrite à son dossier. Celle-ci ne serait apparue qu'en 2005.

DE L'ENTREPRISE

[21] L'entreprise dépose un document intitulé *Langage universel pour le crédit au consommateur* (E-2) qui précise l'impact que divers incidents ont sur le dossier de crédit d'un consommateur.

[22] En réinterrogatoire, M^{me} Méthé dépose une *Fiche informatique* concernant le dossier de crédit du demandeur (E-3), notamment le compte de location du véhicule automobile. Tel qu'il appert de ce document, la cote de crédit 9 inscrite dans ce dossier² y apparaît depuis le mois de juillet 2002. C'est donc bien avant les difficultés vécues par le demandeur en raison de la maladie de sa conjointe que cette cote a été inscrite à son dossier.

[23] Il appert de la *Fiche informatique* (E-3) que la reprise du véhicule par l'entreprise a entraîné la cote de crédit 8, en avril 2002. La cote 9 résulte de la perte subie par l'entreprise en raison de la vente déficitaire du véhicule et du transfert du dossier à son Service du recouvrement.

² Il appert de ce document que c'est une cote I-9 et non une cote R-9 qui a été inscrite au dossier du demandeur.

ARGUMENTATION

DE L'ENTREPRISE

[24] Tel qu'il appert de la *Fiche informatique* (E-3), la cote de crédit 9 est inscrite au dossier du demandeur depuis le mois de juillet 2002. Par conséquent, ce ne sont pas les événements postérieurs à cette date qui ont entraîné cette inscription.

[25] De plus, il appert de l'état de compte (E-1) qu'en février 2002, le demandeur avait déjà des difficultés financières. Aussi, le témoignage de M^{me} Méthé démontre que l'entreprise a assumé une perte à la suite de la vente déficitaire du véhicule, ce qui a entraîné le transfert du dossier au Service de recouvrement de l'entreprise. Ce sont ces faits qui ont entraîné l'inscription d'une cote 9 au dossier de crédit du demandeur, conformément au document *Langage universel pour le crédit au consommateur* (E-2).

[26] Il n'y a donc aucun motif pour rectifier la cote 9 inscrite au dossier du demandeur.

DU DEMANDEUR

[27] L'entreprise n'ayant subi aucune perte, le demandeur conteste le bien-fondé de l'inscription de la cote 9 dans son dossier.

DÉCISION

[28] Le demandeur désire faire rectifier la cote 9 inscrite dans son dossier de crédit par l'entreprise. Il s'agit d'un renseignement personnel le concernant, selon les termes de l'article 2 de la Loi sur le privé, qui prévoit ce qui suit :

2. Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier

[29] Cette demande de rectification est faite en vertu de l'article 42 de cette loi :

42. Toute personne intéressée peut soumettre à la Commission d'accès à l'information une demande d'examen de mécontentement relative à l'application d'une disposition

législative portant sur l'accès ou la rectification d'un renseignement personnel ou sur l'application de l'article 25.

[30] En matière de rectification, le fardeau de preuve repose sur l'entreprise en vertu de l'article 53 de la Loi sur le privé :

53. En cas de mésentente relative à une demande de rectification, la personne qui détient le dossier doit prouver qu'il n'a pas à être rectifié, à moins que le renseignement en cause ne lui ait été communiqué par la personne concernée ou avec l'accord de celle-ci.

[31] L'entreprise a, à mon avis, démontré par une preuve prépondérante qu'il n'y a pas lieu de rectifier la cote de crédit du demandeur concernant le contrat de location de son véhicule automobile.

[32] Le document *Langage universel pour le crédit au consommateur* (E-2), qui est un code utilisé par les entreprises de crédit aux fins de préciser les inscriptions (cotes) concernant les dossiers de crédit, prévoit notamment ce qui suit :

COMPTE OUVERT (30 jours ou 90 jours).....	0		
COMPTE À CRÉDIT RENOVELABLE OU COMPTE COURANT FACULTATIF.....	R		
COMPTE BUDGÉTAIRE (Certain nombre de paiements).....	I		
GENRE DE COMPTES			
MANIÈRE HABITUELLE DE PAYER	O	R	I
Trop nouveau pour classifier; approuvé mais non employé.....	0	0	0
[...]			
Reprise (indiquer s'il y a eu retour de la marchandise volontairement par le consommateur).....	8	8	8
Perte, compte remis pour recouvrement, action, jugement, disparu.....	9	9	9

[33] Il appert de ce document que la reprise d'un bien entraîne l'inscription d'une cote 8 au dossier d'un consommateur. C'est ce qui s'est produit, en avril 2004, lorsque l'entreprise a repris le véhicule, tel qu'il appert de la *Fiche informatique* (E-3).

[34] Cependant, lorsqu'un compte entraîne une « perte » ou est « remis pour recouvrement », le *Langage universel pour le crédit au consommateur* (E-2) prévoit que ces faits entraînent l'inscription d'une cote 9 au dossier du consommateur pour ce compte. Or, il appert du témoignage de M^{me} Méthé que c'est ce qui s'est produit dans le dossier de location du véhicule automobile du demandeur.

[35] En effet, la reprise du véhicule a entraîné une perte pour l'entreprise, puisque le prix de vente du véhicule ne couvrait pas le solde des sommes dues par le demandeur résultant du contrat de location. L'entreprise a donc inscrit une « perte » à son dossier en juillet 2002, tel qu'il appert de l'état de compte (E-1), et transmis le dossier à son Service de recouvrement afin de recouvrer les sommes dues.

[36] Ce service a finalement conclu avec le demandeur, en mars 2003, une entente de remboursement des sommes dues par paiements successifs.

[37] Le demandeur soutient qu'il ignorait que la remise de son véhicule à l'entreprise aurait cet impact sur son crédit et que, s'il l'avait su, il aurait fait un emprunt afin de le racheter et le revendre lui-même. Malheureusement pour lui, cela ne modifie pas les faits à l'origine de l'inscription de la cote 9 dans son dossier.

[38] Le demandeur ajoute que la cote 9 n'a pas été ajoutée à son dossier en 2002, mais plutôt en 2005. Cependant, la preuve prépondérante démontre que c'est bien en 2002 que la cote 9 a été inscrite dans le dossier de location du véhicule du demandeur, comme le démontre la *Fiche informatique* (E-3).

[39] La preuve prépondérante démontre que l'entreprise a effectivement subi une perte, en février 2002, et qu'elle a, pour cette raison, transféré le dossier du demandeur à son Service de recouvrement, deux faits qui entraînent, selon le *Langage universel pour le crédit au consommateur* (E-2), l'inscription d'une cote 9.

[40] La cote 9 inscrite par l'entreprise au dossier du demandeur n'a donc pas à être rectifiée.

[41] La demande d'examen de mécontentement en matière de rectification formulée par la demanderesse doit être rejetée.

[42] En raison des renseignements personnels du demandeur apparaissant à la présente décision, la Commission émettra une ordonnance de non-divulgence du nom du demandeur lors de la diffusion de celle-ci.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[43] **REJETTE** la demande d'examen de mécontentement en matière de rectification formulée par le demandeur contre l'entreprise;

[44] **ORDONNE** que le nom du demandeur ne soit pas divulgué lors de la diffusion de la présente décision.

GUYLAINE HENRI
Commissaire

Morin, Metcalfe
(M^e Gilles Metcalfe)
Avocats de l'entreprise