

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

Dossier : 04 13 03

Date : 15 février 2006

Commissaire : M^e Christiane Constant

X

Demandeur

c.

EQUIFAX CANADA INC.

Entreprise

DÉCISION

OBJET DU LITIGE

DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE EN MATIÈRE DE RECTIFICATION

[1] Le 2 juin 2004, le demandeur requiert d'Equifax Canada (l'«Entreprise») la rectification de renseignements confidentiels inscrits à son dossier de crédit relativement à un montant d'argent qui serait dû à la compagnie Microcell Solutions inc. Le demandeur ajoute : « I terminated my services with Microcell Solutions in November 2002, however they continued to charge me in February 2003 ».

[2] Le 28 juin 2004, l'Entreprise répond au demandeur, après vérification auprès de Microcell Solutions inc., que les renseignements contenus à son dossier de crédit sont exacts. L'Entreprise ajoute qu'aucune rectification ne sera donc effectuée à ce dossier.

[3] Le 14 juillet 2004, le demandeur s'adresse à la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») afin que celle-ci examine la mésentente entre les parties.

L'AUDIENCE

[4] L'audience se tient à Montréal le 31 mai 2005 en présence du demandeur et du témoin de l'Entreprise. Celle-ci est représentée par M^e Jean-Pierre Michaud du cabinet d'avocats Borden Ladner Gervais.

LA PREUVE

A) DE L'ENTREPRISE

[5] M^e Michaud fait témoigner M^{me} Sylvie Normandeau. Celle-ci déclare solennellement qu'elle travaille pour l'Entreprise depuis 25 ans. Elle y est « chef de service, Relations nationales aux consommateurs ». À ce titre, elle est responsable d'une équipe de vingt employés qui mènent des enquêtes de crédit à l'égard des consommateurs à la demande de ses clients (créanciers). Ils procèdent également à la mise à jour des dossiers de crédit.

[6] Madame Normandeau indique que, le 3 mai 2004, une des employées travaillant sous sa responsabilité, Madame M., s'adresse à Microcell Solutions inc. relativement au montant de 128,77 \$ que la compagnie réclame au demandeur. Madame M. a donné instruction à l'agence de recouvrement Total Credit Recovery (TCR) de récupérer ce montant. Cette compagnie confirme à Madame M. que le demandeur doit à Microcell Solutions inc. un montant de près de 129 \$. Ce montant ne comprend aucuns frais d'intérêts; il s'explique plutôt parce que le demandeur n'a pas communiqué avec cette compagnie pour l'informer qu'il mettait fin à l'entente Fido existant entre eux (pièce E-1). Le 4 juin suivant, l'Entreprise reçoit la demande de rectification formulée par le demandeur (pièce E-2).

[7] Madame Normandeau ajoute que l'Entreprise communique, le 21 juin 2004, avec M^{me} R.P. de l'agence de recouvrement Total Credit Recovery afin de savoir si le montant dû par le demandeur a été acquitté. Elle répond par la négative

(pièce E-3). Le 28 juin suivant, l'Entreprise avise le demandeur, pour faire suite à une vérification auprès de cette agence, que les renseignements contenus à son dossier de crédit sont exacts. Ils demeurent donc inchangés. L'Entreprise invite toutefois le demandeur à faire connaître, en quatre lignes, son désaccord par rapport à cette décision (pièce E-4). Cette note serait déposée à son dossier.

[8] Madame Normandeau fait remarquer qu'en septembre 2004 l'Entreprise reçoit une lettre de la Commission l'avisant de la demande d'examen de mécontentement formulée contre elle par le demandeur (pièce E-5). Cet avis amène M^e Michaud à requérir par écrit, le 15 septembre 2004, copie de la correspondance à laquelle réfère le demandeur (pièce E-6). Il réitère cette demande le 13 octobre suivant (pièce E-7).

[9] Madame Normandeau explique que, dans l'intervalle, l'Entreprise poursuit son enquête dans le dossier du demandeur (pièces E-8 et E-9). Cette enquête étant terminée, l'Entreprise lui transmet, le 17 novembre 2004, une lettre référant aux vérifications effectuées auprès de diverses agences de recouvrement (p. ex. : MJR et TCR Collections) lui réclamant le montant dû. Ce dernier a été acquitté intégralement au mois d'octobre précédent (pièce E-10). Ce renseignement, qui demeure à son dossier pour une durée de 6 ans, sera expurgé à partir de la date de la dernière activité, laquelle remonte au mois d'août 2002.

[10] De plus, M^{me} Normandeau signale qu'un rapport de crédit révisé sera transmis aux créanciers ayant eu accès au dossier du demandeur au cours des six derniers mois (pièce E-11). Il est essentiel pour l'Entreprise, qui vend à ses clients (créanciers) des renseignements personnels concernant les consommateurs, de détenir une information exacte et à jour.

[11] Par ailleurs, M^{me} Normandeau souligne que la dernière information inscrite par Microcell Solutions inc. à l'« historique des comptes recevables » du demandeur démontre que celui-ci lui devait, en date du 28 février 2003, un montant de 128,77 \$ pour des services Fido de téléphonie cellulaire (pièce E-12).

CLARIFICATIONS RECHERCHÉES PAR LE DEMANDEUR

[12] Madame Normandeau répète l'essentiel de son témoignage et ajoute que tout montant dû par un consommateur à un créancier est inscrit à son dossier de crédit par l'Entreprise à la demande de celui-ci.

B) DU DEMANDEUR

[13] Le demandeur explique les démarches qu'il a entreprises et les motifs pour lesquels il a demandé à la compagnie de téléphone Microcell Solutions inc. d'annuler l'entente Fido ayant existé entre eux. Il a cessé d'utiliser les services de téléphonie cellulaire de cette compagnie. Il affirme cependant que Microcell Solutions inc. lui a fait parvenir une facture finale, datée du 28 février 2003, réclamant un montant de 128,77 \$, alors qu'il n'avait plus rien à voir avec cette entreprise.

[14] Le demandeur prétend qu'il faisait régulièrement ses paiements « Fido ». C'est seulement au moment où il tentait d'obtenir un prêt hypothécaire qu'il a été informé par son interlocuteur que son dossier de crédit comportait la dette ci-dessus mentionnée à l'endroit de Microcell Solutions inc. Il déclare s'être alors senti obligé d'acquitter ce montant afin d'obtenir son prêt hypothécaire. Il spécifie néanmoins qu'il ne doit pas ce montant, bien qu'il admette l'avoir payé au mois d'octobre 2004. Il considère que l'Entreprise a violé ses droits en inscrivant à son dossier de crédit sa dette à l'égard de Microcell Solutions inc.

LES ARGUMENTS

[15] M^e Michaud plaide que l'article 71 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹ (la « Loi sur le privé ») exige notamment d'un agent de renseignements personnels que « les renseignements qu'il communique sont à jour et exacts ». L'Entreprise respecte ces conditions législatives en menant, entre autres, des enquêtes et en s'assurant que les renseignements personnels inscrits au dossier d'un consommateur sont exacts et à jour.

[16] Par ailleurs, M^e Michaud résume le témoignage de M^{me} Normandeau, lequel a fait ressortir l'enquête menée par l'Entreprise, entre autres, auprès de Microcell Solutions inc. et de l'agence de recouvrement Total Credit Recovery liée à Microcell. Elle s'est ainsi assurée de l'exactitude des renseignements contenus au dossier de crédit du demandeur, et ce, conformément à la décision *Sosnowski c. Equifax Canada inc.*² La preuve démontre que le 28 juin 2004, date de la réponse de l'Entreprise, le demandeur devait effectivement à Microcell Solutions inc. 128,77 \$ (pièce E-12), un montant qu'il a acquitté au mois d'octobre suivant.

¹ L.R.Q., c. P-39.1.

² C.A.I. Montréal, n° 03 05 94, 15 juillet 2004, c. Grenier.

DÉCISION

[17] D'emblée, il est opportun de préciser que, durant son témoignage, M^{me} Normandeau mentionne qu'un montant de « près de 129 dollars » est dû par le demandeur. Le dossier de crédit présente plutôt le montant de « 128 \$ ». Par ailleurs, le relevé de comptes recevables (pièce E-12) indique « 128,77 \$ ». Il s'agit d'un même montant. Le demandeur souhaite que les renseignements personnels contenus dans son dossier de crédit et reliés à cette dette soient rectifiés par l'Entreprise.

[18] Le terme « renseignement personnel » est défini à l'article 2 de la Loi sur le privé :

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

[19] Pour sa part, l'article 30 de cette même loi précise bien qu'une demande de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne la justifiant :

30. Une demande d'accès ou de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne justifiant de son identité à titre de personne concernée, à titre de représentant, d'héritier, de successeur de cette dernière, d'administrateur de la succession, de bénéficiaire d'une assurance-vie ou comme titulaire de l'autorité parentale.

[20] De plus, le demandeur s'est prévalu de son droit de rectification que lui reconnaît le législateur à l'article 42 de la Loi sur le privé :

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.

[21] Le témoignage non contredit de M^{me} Normandeau démontre que l'Entreprise a inscrit, à la demande de Microcell Solutions inc., dans le dossier de crédit du demandeur une note se rapportant à cette dette. L'identité d'une agence de recouvrement (CVB Collection) à cet effet y est également consignée.

[22] Madame Normandeau a fait ressortir des éléments factuels indiquant notamment que l'enquête menée par les employés de l'Entreprise démontre l'exactitude des renseignements personnels se trouvant au dossier de crédit du demandeur (p. ex. : pièce E-3). La preuve démontre de plus que, lors de la réponse finale de l'Entreprise (pièce E-10), les renseignements confidentiels en regard de sa dette à l'endroit de Microcell Solutions inc. sont à jour et exacts.

[23] Bien qu'il prétende ne pas devoir à cette compagnie le montant de 128,77 \$ inscrit dans une pièce déposée en preuve (E-12), le demandeur reconnaît avoir été appelé par une agence de recouvrement relativement à sa dette et avoir acquitté ce montant au mois d'octobre 2004. Le demandeur n'a nullement démontré que les renseignements personnels inscrits à son dossier de crédit soient équivoques, incomplets ou inexacts, ce qui pourrait donner ouverture à une rectification. Sa demande doit donc être rejetée.

[24] **POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

REJETTE la demande d'examen de mécontentement sur la rectification du demandeur contre l'Entreprise;

FERME le présent dossier.

CHRISTIANE CONSTANT
Commissaire

Borden Ladner Gervais
(M^e Jean-Pierre Michaud)
Procureurs de l'Entreprise