

**Dossiers :** 03 00 83 et 03 00 84

**Date :** 20030619

**Commissaire :** M<sup>e</sup> Michel Laporte

**X**

Demandeur

c.

**CITI FINANCIÈRE**

Entreprise

---

**DÉCISION**

---

**L'OBJET**

**DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE**

[1] Le 21 novembre 2002, le demandeur s'adresse à l'entreprise, Citi financière, pour obtenir une copie complète de son dossier.

[2] Le 14 janvier 2003, le demandeur sollicite l'intervention de la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») pour examiner sa mécontente avec Citi financière, celle-ci n'ayant pas répondu à sa demande d'accès.

[3] Le 10 juin 2003, une audience a lieu à Montréal.

## **L'AUDIENCE**

### LA PREUVE

#### i) De Citi financière

[4] M. Normand Boilard, superviseur au Service à la clientèle chez Citi financière, remet, séance tenante à l'audience, le dossier réclamé par le demandeur (pièce E-1 en liasse). Il affirme qu'il s'agit de tous les documents détenus par Citi financière concernant le demandeur. Il certifie que Citi financière ne possède aucun autre document.

[5] M. Boilard explique que Citi financière a cédé, en 1999, le compte en souffrance du demandeur à une compagnie de recouvrement, le Groupe Portefolio.

#### ii) Du demandeur

[6] Le demandeur se déclare satisfait des documents reçus à l'audience par Citi financière. Toutefois, il ne comprend pas pourquoi Citi financière a tant tardé à lui remettre son dossier.

[7] Le demandeur raconte qu'il a signé un contrat d'achat, en 1997, avec une agence de crédit faisant affaire avec Aventure Électronique. Ce contrat prévoyait un paiement différé un an plus tard. Aventure Électronique ayant entre-temps fait faillite, il a été sans nouvelle de son compte de 1998 à 2000, et ce, malgré ses nombreuses démarches. Il affirme avoir régularisé depuis sa situation avec le Groupe Portefolio.

## **DÉCISION**

[8] Le demandeur a exercé un droit lui étant reconnu à l'article 27 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>1</sup> (la « Loi ») :

27. Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. P-39.1.

communication des renseignements personnels la concernant.

[9] L'attitude de Citi financière, en ne répondant pas à la demande d'accès selon les termes de l'article 32 de la Loi, suppose que celle-ci refuse au demandeur la communication de renseignements à son sujet :

32. La personne détenant le dossier qui fait l'objet d'une demande d'accès ou de rectification par la personne concernée doit donner suite à cette demande avec diligence et au plus tard dans les 30 jours de la date de la demande.

À défaut de répondre dans les 30 jours de la réception de la demande, la personne est réputée avoir refusé d'y acquiescer.

[10] Dans les circonstances, la demande d'examen de mécontentement soumise par le demandeur en vertu de l'article 43 de la Loi était pleinement justifiée :

43. Lorsque la mécontentement résulte du refus d'acquiescer à une demande ou d'une absence de réponse dans le délai accordé par la loi pour répondre, la personne concernée doit la soumettre à la Commission dans les 30 jours du refus de la demande ou de l'expiration du délai pour y répondre à moins que la Commission, pour un motif raisonnable, ne la relève du défaut de respecter ce délai.

[11] Sur le fond du litige, la preuve soumise démontre que l'entreprise Citi financière détenait bien un dossier au sujet du demandeur et que celui-ci lui a été donné à l'audience. Le demandeur a d'ailleurs exprimé sa satisfaction d'obtenir enfin copie de son dossier.

**POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :**

[12] **ACCUEILLE** la demande d'examen de mécontentement du demandeur;

[13] **PREND ACTE** que les documents détenus par Citi financière concernant le demandeur lui ont été remis à l'audience;

03 00 83  
03 00 84

Page : 4

[14] **FERME** en conséquence le dossier.

**MICHEL LAPORTE**  
Commissaire