

Dossier : 01 08 11

Date : 20030206

Commissaire : M^e Diane Boissinot

VILLENEUVE, ESTELLE

Demanderesse

c.

TRUST ROYAL

Entreprise

DÉCISION

OBJET

DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE RELATIVE À LA RECTIFICATION D'UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL (a. 42 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹)

[1] À la suite d'une demande d'accès à laquelle l'entreprise a répondu favorablement, la demanderesse s'adresse de nouveau à l'entreprise, par l'entremise de son avocat M^e Franco Tamburro, le 7 mars 2001, afin que cette dernière rectifie son dossier. M^e Tamburro écrit :

[...] It has recently come to our client's attention [...] that **you have communicated information to Equifax, concerning Mrs. Villeneuve, which is false.** A copy of the said Report is attached to the present letter. The relevant entry is to be found at the bottom of page 3, based on information apparently supplied by Trust Royal. It purports to state that, in virtue of an account number 2877-75207951-001, our client is a debtor on a joint account for a sum of approximately 9 000,00 \$, and which said

¹ L.R.Q., c. P-39.1

sum is “*une mauvaise créance, un compte en recouvrement ou incapable de repérer*”.

This statement is blatantly untrue. Mrs. Villeneuve never opened the said account nor has she any interest in any account bearing the aforesaid number, nor did she consent to the opening of such an account or any account bearing the aforesaid number. Furthermore, Mme. Villeneuve owes Trust Royal no amount of money whatsoever.

It is evident that Trust Royal has opened the said account in the name of our client and decided to assign her a liability of \$9,000.00 without the consent, participation or knowledge of Mrs. Villeneuve, and as stated, in addition, that the said amount represents a bad debt.

[...]

You are hereby given notice to immediately proceed to correct your records and inform Equifax of the said correction to accurately reflect that **in fact, Mme Villeneuve owes Trust Royal nothing and that she is not, in any way, the debtor of a bad debt or of any debt owing to Trust Royal.** [...] (sic)

[2] Le 9 mai 2001, n'ayant pas reçu de réponse de l'entreprise, l'avocat de la demanderesse formule, pour sa cliente, une demande d'examen de mécontentement en vertu de l'article 42 de la Loi résultant du refus réputé de l'entreprise de rectifier le dossier. En particulier, la demanderesse exige que l'entreprise élimine toutes références à une mauvaise créance de 9 000,00 \$ qui lui est prétendument due.

[3] Une audience se tient en la ville de Montréal, le 25 octobre 2002.

L'AUDIENCE

A) LES QUESTIONS PRÉLIMINAIRES

[4] La Commission veut d'abord se prononcer sur certaines conclusions de la demande d'examen de mécontentement relatives aux dommages-intérêts punitifs et aux frais extrajudiciaires. La Commission n'est investie d'aucune compétence en ces matières, aucune disposition législative ou réglementaire ne la lui attribuant.

Elle ne peut pas, par conséquent, statuer sur celles-ci et fait connaître cette décision séance tenante.

[5] Lisant certains allégués de cette demande d'examen de mécontentement, la Commission rappelle aux parties, séance tenante, qu'elle n'a aucune compétence en matière de faillite ni ne possède celle de trancher un conflit de nature civile entre les parties.

B) LE LITIGE

[6] Il s'agit de savoir si l'inscription suivante au système informatique de l'entreprise, doit être éliminée, telle élimination valant rectification au sens de la Loi :

EALCPFIN CLIENT PROFILES 65115293 012
Financial Summary Information

Client Name : Mme Estelle Villeneuve

RCL-ODWO 02877 75207951-001 Joint and Villeneuve C/E 077
Issued : 1989 Jul
Balance : 9000.00 Last Pyt : 2000 Oct 06 Curr. Days Late : 000
Time Delinquent (15/30/60/90) : 000/000/000/001 DRS/Prev DRS : /

[7] Une copie papier de cette inscription est jointe à la demande de révision.

C) LA PREUVE

i) de l'entreprise

- Témoin Carole Cholette

[8] L'entreprise appelle, pour témoigner, madame Carole Cholette, un de ses agents de recouvrement. Madame Cholette déclare bien connaître le dossier.

[9] Elle explique qu'en juillet 1989 l'entreprise a consenti un prêt de 10 000,00 \$ à la demanderesse et son époux, monsieur Villeneuve. Une marge de crédit personnelle leur a été consentie par l'ouverture d'un compte conjoint spécifique numéro 46804258-001 (no 258) montrant un solde débiteur pour cette somme. Tel qu'il appert de la pièce E-1, le prêt indiquant un solde débiteur de 9 886,64 \$ a totalement été remboursé le 8 juin 1999. Madame Cholette déclare

que c'est monsieur Villeneuve qui a effectué ce remboursement. Le compte de marge de crédit no 258 a été fermé immédiatement.

[10] Madame Cholette déclare que monsieur Villeneuve a fait cession de ses biens le 23 juillet 1999 en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*² (LFI). Elle dépose, en liasse sous la cote E-2, les documents relatifs à cette faillite.

[11] L'entreprise n'a été avisée de cette faillite qu'en juillet 2000 lorsqu'elle a reçu copie d'une autorisation du registraire de la Cour supérieure « en matière de faillites » autorisant la Banque Nationale du Canada à tenter les recours indiqués dans sa requête, vu le refus d'agir du syndic à la faillite de monsieur Villeneuve³.

[12] Elle dépose, en liasse sous la cote E-3, photocopie de cette autorisation et photocopie de la requête présentée par la suite à la Cour supérieure (Chambre de la faillite) par la Banque Nationale du Canada réclamant de l'entreprise le paiement de la somme de 9 000,00 \$, alléguant que le paiement fait en juin 1999 par le failli à l'entreprise moins de trois mois avant la faillite a accordé une « préférence frauduleuse » en faveur de l'entreprise. Photocopie des notes du séquestre officiel sur l'interrogatoire et les déclarations du failli sont déposées en liasse, sous la cote E-5.

[13] Madame Cholette déclare qu'après étude du dossier et selon les critères généralement suivis dans le milieu en cette matière, l'entreprise a décidé d'accepter la conclusion de la requête de la Banque Nationale du Canada et de s'entendre avec cette dernière pour lui rembourser la somme de 9 000,00 \$ réclamée. Elle dépose, sous la cote E-4, une photocopie recto verso de la traite bancaire de 9 000,00 \$ émise à l'ordre de l'avocat de la Banque nationale du Canada le 26 juillet 2000 en exécution de cette entente.

[14] Elle ajoute qu'un nouveau numéro de compte de marge de crédit conjointe (75207951-001 ou plus brièvement no 951) a été décerné aux noms de monsieur et de madame Villeneuve, pour suivre l'ancien numéro de compte puisque l'ancien compte avait été fermé à la suite du paiement du 8 juin 1999.

[15] Madame Cholette déclare que l'agence de renseignements personnels Equifax a accès aux fichiers informatiques que l'entreprise tient sur ses clients.

² L.R.C. c. B-3 (la LFI).

³ en vertu de l'article 38 de la LFI.

[16] En contre-interrogatoire, madame Cholette déclare que la demanderesse n'a pas apposé sa signature pour accepter ce nouveau numéro de compte 951.

[17] Elle ajoute que les explications qu'elle vient de donner sur le contexte entourant l'existence actuelle de la dette de 9 000,00 \$ n'apparaissent aucunement à la fiche informatique concernant le compte no 951 et dont la demanderesse exige l'élimination.

[18] Madame Cholette ajoute, également en réponse aux questions de l'avocat de la demanderesse, qu'avant de rembourser à la Banque Nationale du Canada la somme de 9 000,00 \$, l'entreprise n'a pas contacté la demanderesse ni ne l'a avisée de la décision de l'entreprise de rembourser cette somme.

ii) de la demanderesse

- Témoin Claude Villeneuve

[19] Monsieur Villeneuve déclare qu'au moment où il a fait faillite, il était divorcé de son épouse, la demanderesse, depuis un an et demi.

[20] Monsieur Villeneuve confirme avoir remboursé en totalité, le 8 juin 1999, le solde du prêt dû à l'entreprise qui apparaissait au compte conjoint no 258.

- Témoin Estelle Villeneuve, née Desjardins, demanderesse.

[21] La demanderesse affirme n'avoir jamais signé pour l'ouverture du compte no 951 chez l'entreprise et que cette dernière ne l'a jamais avisée de l'ouverture de ce compte.

[22] Elle affirme également que c'est à sa demande que le compte no 258 a été fermé lors du paiement de la totalité du solde dû en juin 1999.

[23] Elle affirme que l'existence de cette fiche informatique au compte no 951 entraîne la mention de la plus mauvaise cote de crédit (R-9) au rapport de crédit émis par l'agence de renseignements personnels Équifax et qu'elle dépose sous la cote D-1.

[24] Elle affirme enfin que cette mauvaise cote chez Équifax a occasionné le rejet de deux demandes de crédit qu'elle a faites et le refus d'un renouvellement de carte de crédit suite à une fusion d'institutions financières. Elle dépose deux lettres de refus sous les cotes D-3 et D-6.

D) LES ARGUMENTS

i) de l'entreprise

[25] L'avocat de l'entreprise plaide que les conditions pour que le paiement effectué à l'entreprise par M. Villeneuve en juin 1999 soit considéré « paiement préférentiel » au sens de la LFI sont toutes réunies et que la créance que ce paiement a éteinte revit et continue d'exister en présence d'un tel « paiement préférentiel ». Il s'agit du même prêt conjoint où la demanderesse est toujours co-débitrice. Il rappelle que si le numéro de compte a changé, c'est qu'il était impossible pour le système informatique de l'entreprise, de permettre l'utilisation de l'ancien numéro.

ii) de la demanderesse

[26] L'avocat de la demanderesse plaide que les représentations de l'avocat de l'entreprise devraient être faites devant la Cour supérieure, chambre civile ou chambre de la faillite plutôt que devant la Commission. Il n'est pas de la compétence de la Commission de déterminer s'il y a paiement préférentiel ou si la dette éteinte par ce « paiement préférentiel » renaît.

[27] Il soutient que l'entreprise s'est rendue aux conclusions de la Banque Nationale du Canada sans discussion ni contestation, unilatéralement par rapport à la demanderesse et à l'insu de cette dernière.

[28] Il estime que l'entreprise, si tant est que la demanderesse lui doive quelque chose, devrait la poursuivre en recouvrement plutôt que d'entacher unilatéralement sa réputation en laissant l'agence de renseignements personnels Équifax puiser de faux renseignements sur elle dans son fichier informatique et émettre en conséquence des rapports de crédit négatifs (D-1), rapports qui empêchent bien sûr la demanderesse d'obtenir de nouveaux crédits (D-3 et D-6) ou de renouveler ses anciens.

[29] Il laisse entendre que cette dernière méthode est délibérément utilisée par l'entreprise pour amener la demanderesse, de guerre lasse et devant tant

d'inconvénients, à finalement payer la somme de \$9,000.00 sans être obligée de la poursuivre à grand frais.

[30] Vu l'immensité des moyens financiers et légaux dont dispose l'entreprise par rapport à ceux dont bénéficie sa cliente, citoyenne ordinaire, l'avocat de la demanderesse pense que l'utilisation de cette méthode n'est pas « fair-play » ou ne sont pas des agissements que l'on pourrait qualifier de « fair ».

[31] Il rappelle que sa cliente n'a qu'une seule mauvaise cote (R-9) parmi toutes les nombreuses meilleures cotes (R-1) répertoriées dans le rapport de crédit D-1 et que cette unique cote R-9 provenant des faux renseignements que contient la fiche informatique en litige lui occasionne beaucoup de problèmes.

[32] Enfin, l'avocat de la demanderesse plaide que preuve est faite que tous les renseignements se trouvant dans la fiche informatique en litige sont faux et inexacts. En conséquence, ils doivent tous être effacés.

DÉCISION

[33] La Commission considère que les témoignages non rapportés de monsieur Claude Villeneuve, ex-époux de la demanderesse, et de Teresa Buttino sont non pertinents à la solution de la question en litige par la Commission, admettant toutefois que ceux-ci pourraient sans doute être pertinents pour trancher d'autres litiges devant d'autres forums.

[34] La preuve démontre que le compte conjoint no 951 aux noms de monsieur Villeneuve et de la demanderesse n'a pas été ouvert en juillet 1989, comme le mentionne la fiche informatique en litige, mais bien le ou après le 26 juillet 2000, date du remboursement de la somme de 9 000,00 \$ par l'entreprise à la Banque Nationale du Canada.

[35] La preuve démontre que ce compte a été ouvert en raison du remboursement de 9 000,00 \$ fait le 26 juillet 2000 par l'entreprise à la Banque Nationale du Canada dans le dossier de la faillite de monsieur Villeneuve.

[36] La preuve démontre que ce remboursement de 9 000,00 \$ résulte d'une entente entre l'entreprise et la Banque Nationale du Canada, sans que la demanderesse n'en soit avisée ni informée au préalable.

[37] La preuve démontre également que l'entreprise a ouvert le compte conjoint no 951, aux noms de la demanderesse et de Monsieur Villeneuve et ce, sans la signature ou le consentement de la demanderesse et même, à son insu.

[38] Il résulte du paragraphe précédent que l'entreprise ne peut lier légalement la demanderesse à ce compte, contrairement à ce que représente la fiche informatique en litige qui identifie la demanderesse comme co-titulaire de ce compte.

[39] Il est prouvé que l'entreprise n'a jamais avisé la demanderesse que ce compte no 951 était ouvert et qu'une somme lui était due par elle.

[40] Il a été établi que l'entreprise n'a jamais réclamé à la demanderesse cette somme de 9 000,00 \$ depuis l'ouverture de ce compte, savoir après le 26 juillet 2000.

[41] Il résulte des deux paragraphes précédents et du paragraphe 37 que la demanderesse ne peut être défaut de paiement depuis 90 jours comme le prétend la fiche en litige.

[42] Rien dans la preuve ne démontre qu'il y a eu un dernier paiement ou une dernière opération le 6 octobre 2000 contrairement à ce que mentionne la fiche informatique en litige.

[43] L'entreprise n'a pas établi que la demanderesse lui doit la somme de 9 000,00 \$ contrairement à ce qu'indique la fiche informatique en litige.

[44] La preuve convainc la Commission que les renseignements en litige n'ont pas été communiqués à l'entreprise par la personne concernée, i.e. par la demanderesse, ni avec l'accord de cette dernière.

[45] La preuve présentée ne convainc pas la Commission que la fiche n'a pas à être rectifiée. Au contraire, cette preuve la convainc qu'elle doit l'être par l'entreprise.

[46] La preuve démontre que l'entreprise n'a pu établir l'exactitude d'aucun des renseignements en litige, y compris l'exactitude de l'objet de ce dossier qu'elle détient sur la demanderesse.

[47] Conformément aux articles 53 de la Loi et 40 du *Code civil du Québec*⁴, la fiche informatique en litige doit être rectifiée par la suppression de tous les renseignements qu'elle contient :

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.

40. Toute personne peut faire corriger, dans un dossier qui la concerne, des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques; elle peut aussi faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier, ou formuler par écrit des commentaires et les verser au dossier.

La rectification est notifiée, sans délai, à toute personne qui a reçu les renseignements dans les six mois précédents et, le cas échéant, à la personne de qui elle les tient. Il en est de même de la demande de rectification, si elle est contestée.

[48] En application du deuxième alinéa de l'article 40 du Code civil, précité, l'entreprise doit notifier la rectification à toute personne qui a reçu les renseignements en litige dans les derniers six mois.

[49] L'exécution de cette dernière obligation de notification est importante, notamment pour ce qui est de l'agence de renseignements personnels Équifax puisqu'il est de la connaissance d'office de la Commission due à son expertise en la matière que les agences de renseignements personnels conservent les informations sur les personnes pendant sept années. À défaut d'une telle notification, la cote négative R-9 dont est affublé le crédit de la demanderesse risque d'être communiquée à des tiers jusqu'à l'expiration de cette période.

⁴ L.Q. 1991, c. 64 (Code civil).

[50] En vertu de l'article 35 de la Loi, l'entreprise doit également délivrer à la demanderesse, sans frais, une attestation du retrait de tous les renseignements en litige :

35. Lorsque la personne qui détient le dossier acquiesce à une demande de rectification, elle doit, outre les obligations prévues au deuxième alinéa de l'article 40 du Code civil, délivrer sans frais à la personne qui l'a faite une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté ou, selon le cas, une attestation du retrait d'un renseignement personnel.

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

[52] **ACCUEILLE** la demande d'examen de mécontentement;

[53] **ORDONNE** à l'entreprise d'effectuer la rectification demandée en supprimant toutes les mentions apparaissant à la fiche informatique en litige concernant le compte no 951;

[54] **ORDONNE** à l'entreprise de délivrer sans délai et sans frais à la demanderesse une attestation de la rectification consistant dans le retrait de tous ces renseignements apparaissant à cette fiche informatique; et

[55] **ORDONNE** à l'entreprise de notifier sans délai cette rectification consistant dans le retrait de tous ces renseignements apparaissant à cette fiche informatique à toute personne qui a reçu les renseignements visés par la rectification dans les six mois précédents celle-ci et, le cas échéant, à la personne de qui elle les tient.

Québec, le 6 février 2003

DIANE BOISSINOT
commissaire

Avocat de l'entreprise :
M^e Jean-Claude Gaudette
(Durocher, Gaudette)

Avocat de la demanderesse :
M^e Paul Nadler
(Green Glazer Nadler Danino)