

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

**Dossier :** 03 05 94

**Date :** 15 juillet 2004

**Commissaire :** M<sup>e</sup> Hélène Grenier

**X**

Demandeur

c.

**ÉQUIFAX CANADA INC.**

Entreprise

---

**DÉCISION**

---

**OBJET**

**DEMANDE D'EXAMEN DE MÉSENTENTE EN MATIÈRE DE RECTIFICATION**

[1] Le demandeur s'est adressé à Équifax Canada Inc. (« Équifax ») le 22 décembre 2002 ainsi que le 25 février 2003 pour obtenir le retrait des renseignements suivants inscrits dans son dossier : « *My R-9 credit report from Takhar Investments* ». Il précise alors que « *Last and final payment was made in December 1997.* ».

[2] Le 4 mars 2003, Équifax refuse d'acquiescer à cette demande de rectification.

[3] Insatisfait, le demandeur soumet une demande d'examen de mécontentement le 31 mars 2003. Il précise que « *Equifax still refuses to correct the inaccurate reporting while at the same time showing absolutely no proof re the alleged debt.*

*It is my sincere belief that you will finally be able to help me and force Equifax to correct the grave and malicious injustice it has perpetrated on me for the last 36 months.».*

## **PREUVE**

i) de l'entreprise

[4] L'avocat d'Équifax dépose une copie des règles appliquées par sa cliente concernant la conservation des renseignements de crédit (E-1); ces règles prévoient que « *Une transaction à crédit sera purgée automatiquement du système six (6) ans à compter de la date de la dernière activité.* ».

[5] Il fait entendre M<sup>me</sup> Sylvie Normandeau qui est à l'emploi d'Équifax à titre de chef du service des relations avec les consommateurs et qui témoigne sous serment. M<sup>me</sup> Normandeau affirme que les renseignements détenus par Équifax concernant des consommateurs sont directement fournis par les créanciers de ces consommateurs. Dans le cas du demandeur, Takhar Investments (« Takhar ») a directement rapporté la cote R-9 concernant un compte du demandeur qui était en recouvrement pour un solde de 1218 \$; le dernier rapport de Takhar a été fait en octobre 2002. Takhar a rapporté des renseignements de crédit concernant le demandeur et concernant ce compte ouvert en juin 1996; Takhar a rapporté que la dernière activité dans ce compte datait du mois d'avril 1998. Takhar a remis ce compte à l'agence de recouvrement Nova en avril 2001 alors que le montant dû était toujours de 1218 \$.

[6] Les renseignements détenus par Équifax indiquent que la dette du demandeur demeure impayée depuis avril 1998 et que Takhar a conséquemment rapporté la cote R-9 à Équifax. À la suite de communications intervenues entre le demandeur et Équifax relativement à ce compte, cette dernière a vérifié auprès de Takhar qui, à chaque fois, lui a confirmé que le montant de 1218 \$ était toujours dû. La cote R-9 du demandeur n'a pas été modifiée depuis avril 1998, mois au cours duquel la dernière activité a été rapportée dans son compte par Takhar.

[7] Les règles de purge qu'applique l'entreprise sont celles qu'a établies la communauté des créanciers canadiens en tenant compte des lois adoptées par les provinces. Ces règles (E-1) exigent d'Équifax qu'elle efface automatiquement les renseignements concernant la dette du demandeur à l'expiration de 6 ans à compter de la date de la dernière activité (avril 1998); elles exigent aussi que les

renseignements concernant le recouvrement de cette dette soient effacés à l'expiration de la même période (E-1). Ces règles ont été appliquées dans le dossier de crédit du demandeur à compter du mois d'avril 2004, soit 6 ans après la date de la dernière activité rapportée par Takhar. Pour appuyer ce qu'elle affirme, M<sup>me</sup> Normandeau dépose une copie du dossier de crédit du demandeur tel qu'il est détenu par Équifax depuis le 1<sup>er</sup> avril 2004, dossier dont copie a été communiquée au demandeur le 20 avril 2004 ainsi que le 10 mai 2004 (E-2, confidentiel); ce dossier ne comprend aucun renseignement relatif à la dette précitée ou au recouvrement auquel cette dette avait donné lieu (E-3 confidentiel, E-4, confidentiel).

[8] Les clients (créanciers) d'Équifax s'engagent par contrat écrit à lui fournir des renseignements qui sont à jour, factuels et qui sont exacts concernant les consommateurs. En cas de contestation d'un renseignement par un consommateur, l'entreprise s'assure que le créancier détient la preuve de la dette contestée.

[9] La dette du demandeur résulte d'un achat effectué par le demandeur, en 1996, chez Aventure Électronique qui a par la suite fait faillite; cet achat avait partiellement été supporté financièrement par Trust Household en vertu d'un contrat conclu à l'époque avec Aventure Électronique; la créance de Trust Household a été cédée à Takhar en 2000. À la suite de la demande de rectification de décembre 2002, Équifax a, le 10 janvier 2003, communiqué avec 2 personnes chez Takhar, ces personnes étant celles qui, depuis 2000, rapportaient des renseignements de crédit concernant le demandeur; celles-ci ont confirmé la dette du demandeur avec d'autres renseignements établissant son identité, le compte du créancier Trust Household cédé à Takhar en 2000, la date de la dernière activité au compte en avril 1998 ainsi que le solde dû de 1218 \$.

[10] M<sup>me</sup> Normandeau mentionne qu'Équifax a traité avec sérieux la demande de rectification du demandeur en vérifiant, à plusieurs reprises en raison des nombreuses interventions du demandeur depuis 2001, l'existence de la dette auprès du créancier Takhar; cette dette lui a toujours été confirmée par le créancier. Équifax a cependant effacé les renseignements relatifs à cette dette dès le 1<sup>er</sup> avril 2004 en vertu des règles de purge qu'elle applique. Puisque le demandeur contestait sa dette envers Takhar, Équifax lui a offert d'ajouter des explications à son dossier de crédit; le 26 septembre 2001, le demandeur manifestait donc son désaccord (E-4) en ces termes : «*Re Trust Household-Takhar, Nova etc : I disagree with this. I never did any business with these companies. I never signed any contract with them. Trust Household purchased bankruptcy receivables based on false and inaccurate information.* ». Équifax a

versé cette déclaration au dossier de crédit du demandeur (E-3), déclaration qui a été purgée en avril 2004 (E-2). Le demandeur n'avait cependant jamais pu établir auprès d'Équifax qu'il avait acquitté sa dette.

[11] M<sup>me</sup> Normandeau précise que, lorsqu'un consommateur avec une cote de crédit R-9 (compte en recouvrement) effectue un paiement, les renseignements indiquant que la dette a existé et qu'il y a eu recouvrement (R-9) demeurent, ces renseignements étant complétés par un renseignement portant sur le paiement effectué et sur le solde qui en résulte. Tout renseignement constituant l'historique d'une dette est cependant effacé à l'expiration de 6 ans à compter de la dernière activité au compte.

ii) du demandeur

[12] Le demandeur témoigne sous serment. Il déplore le fait qu'Équifax se fie à la parole des créanciers pour inscrire des renseignements sur les consommateurs. Il déplore également l'absence de détention, par Équifax, des documents établissant sa dette envers Takhar. Il prétend avoir complètement acquitté sa dette vers le 5 ou le 6 décembre 1997, quelques jours avant la faillite d'Aventure Électronique. Il n'a cependant pas conservé de documents établissant l'acquiescement de sa dette. Il a, en 1999, commencé à contester les renseignements rapportant que sa dette n'était pas acquittée.

[13] Sa demande pour l'obtention d'une carte MasterCard émise par MBNA Canada a été refusée le 13 mai 2004, cette décision étant fondée sur les renseignements qu'il a fournis ainsi que sur ceux transmis par les agences d'évaluation de crédit incluant Équifax (D-1).

[14] Il reconnaît les explications dont il a demandé l'ajout à son dossier de crédit le 26 septembre 2001 (E-4).

[15] Contre-interrogé, le demandeur reconnaît que le refus de MBNA Canada est daté de mai 2004 (D-1).

[16] Le demandeur a, depuis 2001, communiqué environ 10 fois avec Équifax; il ne se plaint pas du service reçu.

[17] Depuis 2001, le demandeur a formulé de 15 à 20 demandes de crédit; ces demandes lui ont été refusées parce que, selon les explications qui lui ont été fournies, son crédit n'est pas bon.

[18] Le demandeur a eu connaissance des renseignements rapportés par Takhar dans son dossier de crédit alors qu'il faisait application pour l'obtention d'un prêt vers la fin de 1998 ou le début de 1999. Il a tenté de faire rectifier ces renseignements auprès d'Équifax parce que ces renseignements l'empêchent indûment d'obtenir du crédit.

[19] Le demandeur a acheté un bien d'une valeur approximative de 2500 \$ chez Aventure Électronique au printemps 1996; il n'a alors payé qu'environ 1000 \$, le reste étant crédité et payable en versements mensuels. Il aurait complètement acquitté sa dette en décembre 1997, avant Noël.

### **ARGUMENTATION :**

i) de l'entreprise Équifax

[20] Le demandeur s'est adressé à Équifax en décembre 2002 et en février 2003 afin d'obtenir le retrait de « *My R-9 credit report* » qui était détenu par Équifax (E-3) après avoir été communiqué par Takhar. Le demandeur a par la suite requis l'intervention de la Commission afin qu'elle examine la mésentente résultant du refus d'Équifax d'acquiescer à cette demande de rectification.

[21] La preuve démontre qu'à la date de l'audience devant la Commission, le 21 mai 2004, le recours du demandeur n'a plus d'objet, les renseignements visés par la demande de rectification ayant été effacés par Équifax en vertu des règles de purge que cette entreprise applique généralement aux renseignements qui lui sont rapportés.

[22] La preuve démontre que Takhar a rapporté à Équifax que le demandeur était, en avril 1998, en défaut de payer une dette résultant d'un achat effectué en 1996 par le demandeur qui en avait alors partiellement acquitté le prix et qui avait obtenu du crédit pour le paiement du solde en versements étalés dans le temps.

[23] La preuve démontre qu'Équifax applique les règles de purge rigoureuses établies par un ensemble de créanciers et prêteurs canadiens concernant la conservation des renseignements nécessaires à l'examen et à l'évaluation d'une demande de crédit. Il faut noter à cet égard que le gouvernement du Québec n'a pas établi par règlement le calendrier de conservation auquel réfère l'article 12 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* :

12. L'utilisation des renseignements contenus dans un dossier n'est permise, une fois l'objet du

dossier accompli, qu'avec le consentement de la personne concernée, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation établi par règlement du gouvernement.

[24] La preuve démontre qu'Équifax a, en avril 2004, effacé les renseignements rapportés par Takhar concernant le demandeur (E-2, E-3).

[25] La preuve démontre que les renseignements en litige étaient, lorsqu'ils étaient détenus et communiqués par Équifax, exacts et à jour (E-3). La preuve démontre spécifiquement que le demandeur a souvent contesté les renseignements en litige et que Takhar confirmait à Équifax que ces renseignements étaient exacts et à jour. La preuve démontre qu'Équifax a exécuté son obligation de vérifier l'exactitude de ces renseignements auprès de Takhar, exactitude confirmée à chaque vérification faite par Équifax. La preuve démontre qu'Équifax a permis au demandeur d'ajouter des explications concernant les renseignements en litige (E-4).

[26] Il n'existe plus de mésentente, Équifax ayant rayé les renseignements en litige en avril 2004. Aucune ordonnance ne peut, dans les circonstances, être rendue en vertu des pouvoirs conférés par la loi à la Commission.

ii) du demandeur

[27] Le demandeur veut obtenir réparation pour le préjudice résultant de la communication, par Équifax, des renseignements dont il demandait la rectification.

[28] À son avis, Équifax doit être punie pour ce préjudice qu'elle lui a malicieusement causé.

[29] À son avis également, les activités des agents de renseignements personnels devraient être régies par des dispositions législatives plus rigoureuses.

## **DÉCISION**

[30] Le demandeur a, le 31 mars 2003, requis l'examen de la mésentente résultant du refus d'Équifax d'effacer de son dossier de crédit les renseignements suivants : « *My R-9 credit report from Takhar Investments* ».

[31] Le demandeur a admis son achat chez Aventure Électronique ainsi que l'existence d'un prêt concernant le solde à payer sur cet achat. Il n'a, de lui-

même, aucunement démontré qu'il avait acquitté sa dette; il faut souligner qu'il n'a pas, non plus, fait entendre de témoin.

[32] Le témoignage de M<sup>me</sup> Normandeau démontre qu'Équifax connaît bien les détails de l'historique de la dette; il démontre spécifiquement que les renseignements qui étaient en litige ont été fournis à Équifax par le créancier concerné qui, à maintes reprises, en raison de la contestation de leur exactitude par le demandeur, a confirmé à Équifax qu'ils étaient exacts et à jour. La Commission comprend qu'Équifax a veillé à s'assurer à la source que les renseignements contestés étaient à jour et exacts et qu'elle a également noté la position du demandeur (E-4).

[33] La preuve d'Équifax démontre de plus que les renseignements dont l'exactitude lui avait été confirmée ont tout de même été effacés du dossier du demandeur en avril 2004, en vertu des règles de purge appliquées par Équifax.

[34] Compte tenu de la preuve prépondérante, la Commission doit conclure que les renseignements en litige n'avaient pas à être rectifiés avant l'application des règles de purge en avril 2004. La Commission considère, vu l'application des règles de purge en avril 2004, que son intervention n'est manifestement plus utile.

[35] ATTENDU l'article 52 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* :

52. La Commission peut refuser ou cesser d'examiner une affaire si elle a des motifs raisonnables de croire que la demande est frivole ou faite de mauvaise foi ou que son intervention n'est manifestement pas utile.

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

**CESSE** d'examiner la présente affaire.

**HÉLÈNE GRENIER**  
Commissaire

M<sup>e</sup> Jean-Pierre Michaud  
Avocat de l'entreprise