

99 11 53

LUCY RAVINSKY,

demanderesse,

c.

ÉQUIFAX CANADA INC.,

entreprise.

L'OBJET DU LITIGE

M^{me} Lucy Ravinsky s'adresse, le 6 octobre 1998, à l'entreprise, Équifax Canada inc. (« Équifax »), pour que celle-ci apporte les trois rectifications ci-après décrites à son dossier de crédit :

1. My present occupation is entrepreneur/writer. Please have this inserted.
2. My Avco account: 650FF01883 was a corporate account which I have already proven to your office and to Avco, yet remains in my personal file. Please have this stricken from my file.
3. My VolksWagon account is complexed by Mr. Cherry and an employee of that company having colluded in an unauthorized capacity for a period of three months last year (April to June/97). Although VolksWagon has agreed to drop pursuing me, they refuse to erase their file at your office. Please do this for me.

Équifax répond comme suit à M^{me} Ravinsky, le 21 octobre 1998 :

Upon verification of the items in question, we have established that said information is accurate and factual. Having been assured by them that theirs is a valid claim reflecting a true state of affairs, we must advise that the information will remain on file.

Insatisfaite de cette décision, M^{me} Ravinsky sollicite, le 16 mars 1999, l'intervention de la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») pour examiner cette mésentente.

Les parties sont entendues en audience à Montréal, le 16 octobre 2002, en présence de M^{me} Ravinsky et des témoins de l'entreprise.

LA PREUVE

M. Jean-Pierre Chabot, témoin pour Équifax Canada

L'entreprise est représentée par M^e Raymond Doray qui fait témoigner, sous serment, M. Jean-Pierre Chabot, vice-président adjoint chez Équifax. Celui-ci est responsable des relations avec les consommateurs et de la rectification des documents.

M. Chabot reconnaît avoir reçu la demande de rectification de M^{me} Ravinsky, telle que ci-dessus formulée. Il déclare que, pour pouvoir répondre à cette dernière, il a tout d'abord communiqué, par téléphone, avec les compagnies Avco Financial Services Canada Limited (« Avco »), connue désormais sous le nom de Citifinancière, et Crédit VW Canada inc. (« Volkswagen ») pour leur faire part de la demande de rectification de M^{me} Ravinsky et pour vérifier l'exactitude des renseignements inscrits à son dossier de crédit. Par la suite, Équifax a informé M^{me} Ravinsky qu'elle refusait d'apporter les rectifications demandées aux points 2 et 3 de sa demande. Afin de répondre au point 1, Équifax a inscrit toutefois la fonction d'«entrepreneur/écrivain » à son dossier. M. Chabot dépose une copie du dossier de M^{me} Ravinsky en date du 5 octobre 1998 (pièce E-1, onglet 1).

De plus, M. Chabot soumet en preuve de la correspondance échangée entre M^{me} Ravinsky et Équifax en décembre 1998 (onglets 2 et 3). Ces lettres font

état notamment du fait que M^{me} Ravinsky est en désaccord avec Équifax qui a inscrit à son dossier de crédit des renseignements obtenus de ses créanciers, alors qu'elle n'y avait pas préalablement consenti.

Sur ce point, M. Chabot indique que, lors de la signature du contrat avec ses créanciers, M^{me} Ravinsky avait déjà donné son consentement; il n'a pas besoin de le requérir une seconde fois.

Par ailleurs, M. Chabot fait état d'une mise en demeure datée du 22 janvier 1999 que l'avocate de M^{me} Ravinsky à l'époque, avait fait parvenir à Avco et dont il a obtenu une copie de celle-ci l'informant que « les achats de la compagnie LUCOR INVESTMENTS INC. » (« Lucor ») ne « devraient pas apparaître à la fiche de crédit personnelle » de M^{me} Ravinsky. L'avocate demandait alors que ces renseignements, de nature corporative, soient compilés dans un dossier distinct (onglet 4). Or, selon M. Chabot, l'entreprise ne détient que des dossiers « sur des particuliers ». Elle ne s'occupe pas de dossiers corporatifs.

Suite à la mise en demeure du 22 janvier 1999 de l'avocate de M^{me} Ravinsky, M. Chabot reçoit une copie de la réponse d'Avco indiquant, entre autres, qu'« Avco does not open business revolving charge accounts ». Avco lui transmet également une copie du formulaire de « Demande d'ouverture de compte » faite auprès de la compagnie « Marcil – Centre de rénovation » (« Marcil ») dûment rempli et signé par M^{me} Ravinsky.

Dans la section « Parlez-nous de vous », les renseignements personnels, tels les nom, prénom, numéro d'assurance sociale et l'adresse postale de M^{me} Ravinsky y sont indiqués. Dans la section « Parlez-nous de votre emploi », le nom de Lucor apparaît ainsi que l'adresse postale fournie à la section précédente. M^{me} Ravinsky déclare être la directrice de cette compagnie.

Une série de factures faites au nom de Lucor porte la signature de M^{me} Ravinsky. Compte tenu des explications fournies par celle-ci à l'effet que son ancien conjoint et associé, M. X, aurait acheté certains items sans son consentement, Avco a déduit un montant de 669,45 \$ de son compte. M^{me} Ravinsky devra toutefois payer le solde de 1377,85 \$ représentant les achats qu'elle aurait elle-même effectués (onglet 5).

M. Chabot ajoute que M^{me} Ravinsky n'a pas acquitté ce montant à Avco qui a donné pour instruction à Équifax d'attribuer une cote R-9 à son dossier de crédit (onglet 6). De plus, il soumet à l'audience une copie d'une lettre datée du 5 mars 1999 par laquelle Équifax tente de répondre aux préoccupations de M^{me} Ravinsky (onglet 7). M. Chabot réfère également à une lettre datée du 5 juin 1999 où cette dernière réitère sa demande de rectification aux comptes de Volkswagen et d'Avco (onglet 8).

M^{me} Ravinsky y ajoute une demande pour extraire toute information relative à une carte de crédit « GM TD Visa » que son ancien conjoint et associé, M. X, aurait obtenue à son nom, sans son consentement. Elle refuse que toute indication de crédit relative à cette carte soit portée à son dossier compte tenu qu'elle n'en avait pas autorisé l'émission. Cette rectification a été apportée à la suite des instructions transmises, le 2 août 1999, par C. A. St-Onge, gérant au Centre TD Visa (onglet 11).

M. Chabot dépose également à l'audience une copie de la demande d'examen de mécontentement de M^{me} Ravinsky adressée à la Commission à laquelle sont annexés une nouvelle demande de rectification (onglet 10), son dossier de crédit en date de juillet 1999 (onglet 12) et une lettre datée du 15 février 2000 demandant, entre autres, une correction à son nom de famille (onglet 13).

M. Chabot remet également une version récente du dossier de crédit de M^{me} Ravinsky, en date du 16 octobre 2002 (pièce E-2), indiquant comme profession celle d'« entrepreneur écrivain ». Il dépose aussi un document intitulé « Guide pour le crédit au consommateur – Conditions de la vente » (pièce E-3), dans lequel Équifax définit les cotes de crédit attribuées aux consommateurs (de 0 à 9). M. Chabot précise que le délai de conservation d'une note dite « négative », par exemple R-9, au dossier d'un consommateur est de six ans. À l'expiration de ce délai, cette note est détruite.

À la demande de la soussignée, M^{me} Ravinsky déclare ne pas avoir de questions à poser à M. Chabot.

M^{me} Lucie Vigneault, témoin pour Volkswagen

M^e Doray, avocat d'Équifax, fait témoigner, sous serment, M^{me} Lucie Vigneault, agente de collection chez Volkswagen; elle s'occupe du recouvrement des comptes auprès des clients retardataires. Elle déclare que M^{me} Ravinsky détenait un contrat de location de deux ans pour un véhicule Volkswagen prévoyant des paiements mensuels de 339,00 \$. Celle-ci aurait effectué le dernier versement au mois de mars 1997 et n'aurait pas acquitté les mensualités pour avril, mai et juin 1997.

Le véhicule a fait l'objet d'une reprise de possession et, le 27 juin 1997, un recours a été intenté contre M^{me} Ravinsky qui s'est conclu par un jugement de la Cour du Québec, le 2 octobre 1997. Ce jugement déclare la compagnie « seule et véritable propriétaire » du véhicule et ordonne à M^{me} Ravinsky de le remettre à Volkswagen¹. Une cote I-8 est inscrite à son dossier de crédit.

¹ C.Q. n° 500-22-007713-970, *Crédit VW Canada inc. c. Lucy Ravinsky*, 2 octobre 1997 (pièce E-4).

M^{me} Vigneault relate, qu'avant d'entreprendre les procédures judiciaires, un représentant de Volkswagen a tenté, à plusieurs reprises, de joindre M^{me} Ravinsky par téléphone afin de lui rappeler l'absence des paiements; mais la plupart de ces communications ont été tenues avec son ex-conjoint. Un résumé de chacune de ces communications ainsi que la date où elles ont eu lieu sont inscrits à son dossier chez Volkswagen (pièce E-5).

En réponse à une question de M^{me} Ravinsky, M^{me} Vigneault maintient le contenu de sa déposition.

M^{me} Lynda Joer, témoin pour Avco

M^e Doray fait témoigner, sous serment, par lien téléphonique, M^{me} Lynda Joer qui, en 1999, était responsable d'une équipe s'occupant du recouvrement des dettes chez Avco. M^{me} Joer affirme que M^{me} Ravinsky, au moment de l'ouverture d'un compte au magasin Marcil, avait déclaré travailler chez Lucor.

Elle se rappelle, qu'ayant été informé des difficultés personnelles vécues par M^{me} Ravinsky avec son ex-conjoint, le magasin Marcil avait extrait de son compte les achats effectués par ce dernier. Au 8 février 1999, M^{me} Ravinsky n'avait toujours pas acquitté un montant de 1377,85 \$ correspondant à ses propres achats, ce qui a conduit Avco à demander l'inscription d'une cote R-9 au dossier tenu chez Équifax.

M^{me} Joer explique que « Marcil a financé M^{me} Ravinsky et non Lucor Investments inc. ». À une question demandant si les dettes de Lucor auraient pu être versées à un dossier corporatif, elle répond qu'Avco ne compile pas de tels dossiers.

M^{me} Lucy Ravinsky, demanderesse

M^{me} Ravinsky explique, sous serment, qu'à l'époque, elle faisait l'objet d'une fraude de la part de celui qui était alors son conjoint et son associé. Elle déclare qu'elle détenait un « bon dossier de crédit auprès d'Équifax », et ce, jusqu'à l'arrivée de ce conjoint.

Faisant référence à la reprise de possession du véhicule par Volkswagen, elle déclare comprendre la cote I-8 qui lui a attribuée. Elle reconnaît qu'un jugement² a été rendu contre elle, pour non-respect du contrat de location.

En ce qui concerne la dette à l'égard de Marcil, elle maintient que les factures impayées faites au nom de Lucor auraient dû être déposées à un dossier de crédit corporatif et non à son dossier personnel. M^{me} Ravinsky déclare qu'elle n'a jamais transigé avec Avco et qu'elle ne comprend pas la raison pour laquelle cette compagnie a un dossier la concernant.

Contre-interrogatoire de M^{me} Ravinsky par M^e Doray

Contre-interrogée par l'avocat d'Équifax, M^{me} Ravinsky déclare qu'au moment de la signature du formulaire de « Demande d'ouverture de compte » chez Marcil, elle était confuse; elle était alors directrice chez Lucor qui gérait des projets de construction de maisons qui n'ont pas abouti. Elle reconnaît avoir signé ce formulaire, mais prétend ne pas se rappeler l'objectif recherché par Lucor à ce moment.

Elle reconnaît également avoir acheté certains items, tels de la nourriture pour chiens, pour lesquels elle n'est pas en mesure d'expliquer la pertinence de facturer cet achat au nom de Lucor.

² *Idem.*

Elle savait, à l'époque, que son ex-conjoint et associé avait eu des communications téléphoniques avec un représentant de Volkswagen, mais elle n'avait pas cru nécessaire alors de vérifier si les mensualités de la location étaient ou non respectées. Elle ajoute qu'ils utilisaient tous les deux le véhicule.

Par ailleurs, elle admet qu'Équifax a inscrit à son dossier de crédit les difficultés financières auxquelles elle était confrontée et qui lui ont valu des cotes négatives (I-8 et R-9), alors que durant plus de vingt ans, elle aurait eu un dossier impeccable. Elle avoue également que, malgré ses déboires financiers, elle a réussi à obtenir d'autres prêts.

ARGUMENTS

M^e Doray, avocat d'Équifax, précise que deux points faisant l'objet d'une rectification sont en litige, à savoir la cote I-8 attribuée à M^{me} Ravinsky par Volkswagen et la cote R-9 attribuée par Avco à la demande du magasin Marcil.

L'avocat soumet que la preuve documentaire et testimoniale est non contredite et fait un résumé de l'état du dossier de crédit tenu par Équifax au nom de M^{me} Ravinsky. Il fait également un résumé de la déposition de chaque témoin incluant celle de M^{me} Ravinsky.

Pour le véhicule Volkswagen

M^e Doray plaide que M^{me} Ravinsky n'a pas respecté les termes du contrat de location de deux ans qui la liait à Volkswagen. Elle était en retard dans ses paiements. C'est ainsi que le véhicule a fait l'objet d'une reprise de possession qui fut suivie d'un jugement de la Cour du Québec³ déclarant la Volkswagen « seule et véritable propriétaire dudit bien meuble ». Ce qui lui a valu une cote I-8.

³ *Idem.*

De plus, l'avocat argue que, dans le cas en l'espèce, la preuve non contredite démontre qu'Équifax est un fournisseur de services qui dessert, entre autres, des institutions financières et des bureaux de crédit. Elle détient le dossier de crédit d'un consommateur ayant transigé auprès de ces institutions; les renseignements contenus à ce dossier sont inscrits sur instruction du créancier.

Pour le compte chez Marcil

En ce qui concerne le compte que M^{me} Ravinsky détenait auprès de Marcil, l'avocat plaide que le formulaire qu'elle a dûment rempli et signé est non équivoque : elle a fait une demande d'ouverture de compte à son nom personnel, c'était un compte personnel; elle a déclaré « Lucor Investments inc. » comme étant son employeur, les factures ont été envoyées au nom de Lucor mais elle dit ne pas se rappeler « la raison d'être de cette compagnie ».

M^e Doray fait remarquer les hésitations de M^{me} Ravinsky à répondre à certaines questions, elle prétend « qu'elle était tantôt confuse, tantôt ne pas se rappeler de certains événements relatifs au véhicule Volkswagen loué ou à ses achats chez Marcil – Centre de rénovation ». L'avocat ajoute que M^{me} Ravinsky admet cependant ne pas avoir acquitté sa dette de 1377,85 \$ réclamée par Avco en faveur du magasin Marcil.

L'avocat plaide que « la Commission n'a pas juridiction pour substituer son opinion à celle d'un créancier qui, à partir des faits portés à sa connaissance, conclut que le débiteur ne s'est pas acquitté d'une dette. La Commission ne peut que constater l'existence ou l'inexistence de ces faits. » Il cite à cet effet la décision *Équifax Canada inc. c. Leblanc*⁴ où la Cour du Québec a statué que :

[...] Le commissaire avait l'obligation de retenir les faits prouvés, ce qui ne pouvait que l'amener à conclure que

⁴ [1997] C.A.I. 438, 441 (C.Q.).

l'information était bien reproduite et non susceptible d'être supprimée.

M^e Doray plaide également qu'un créancier émet une opinion à partir des faits, laquelle opinion ne peut faire l'objet d'une rectification. À son avis, les faits sont établis dans le présent dossier et la soussignée ne peut pas modifier la nature du contrat de location de véhicule qu'elle a signé avec Volkswagen. L'avocat cite et commente l'affaire *Bitton c. Citifinancia*⁵ où le commissaire Laporte, se référant au jugement *X c. Équifax Canada inc.*, a décidé que :

[...] la Commission ne peut se soustraire à ces derniers faits et se substituer aux tribunaux civils pour décider de la responsabilité des acteurs impliqués dans le cadre de cette transaction.

L'avocat commente également la décision *Woël c. Nissan Canada Finance inc.*⁶, qui, à son avis, représente un cas analogue au présent dossier. Une reprise de possession y a eu lieu et une cote I-9 a été inscrite au dossier de M^{me} Woël qui la contesta. Pour les motifs invoqués dans cette décision, la commissaire Hélène Grenier a ordonné à l'entreprise de la remplacer, aux endroits mentionnés, par une cote de crédit I-8.

L'avocat cite aussi le jugement *Ohayon c. Trans Union du Canada inc.*⁷ où la soussignée a décidé que l'entreprise, n'ayant pas obtenu l'autorisation des créanciers du demandeur pour modifier ses cotes de crédit, devait maintenir la cote R-9 inscrite à son dossier.

M^e Doray indique qu'Équifax sympathise aux difficultés personnelles auxquelles M^{me} Ravinsky étaient confrontées, mais qu'elle ne peut pas en tenir compte pour modifier une inscription à son dossier de crédit. Il ajoute que « l'on ne peut reprocher au créancier le malheur de M^{me} Ravinsky qui a obtenu des crédits

⁵ C.A.I. n^o 02 02 30, 3 septembre 2002, c. Laporte, p. 7.

⁶ [1999] C.A.I. 403.

auprès d'autres créanciers, même après avoir vécu » une situation personnelle difficile.

Selon l'avocat, Équifax a démontré que le montant de 1377,85 \$ est dû par M^{me} Ravinsky et que la cote R-9 doit s'appliquer, et ce, à l'exemple de la décision prise par la Commission dans l'affaire *X c. Desjardins*⁸.

Réplique de M^{me} Ravinsky

M^{me} Ravinsky, pour sa part, comprend que la cote I-8 lui a été attribuée par Volkswagen en raison de la reprise de possession du véhicule et du jugement qui s'en est suivi. Elle aurait préféré ne pas voir cette inscription à son dossier de crédit.

Quant à la cote R-9 au compte d'Avco en faveur d'un solde de 1377,85 \$ dû à Marcil, elle maintient que cette dette est celle de la compagnie Lucor et qu'elle devrait être inscrite au compte corporatif de cette dernière et non à son dossier personnel.

DÉCISION

Le droit applicable

La demande de rectification formulée par M^{me} Ravinsky est régie par l'article 28 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*⁹ (la « Loi sur le secteur privé ») et par l'article 40 du *Code civil du Québec*¹⁰ :

28. Outre les droits prévus au premier alinéa de l'article 40 du Code civil du Québec, la personne concernée peut faire

⁷ C.A.I. n° 01 11 33, 18 juin 2002, c. Constant.

⁸ C.A.I. n° 01 02 59, 14 juin 2001, M^e Jennifer Stoddart.

⁹ L.R.Q., c. P-39.1.

¹⁰ L.Q. 1991, c. 64.

supprimer un renseignement personnel la concernant si sa collecte n'est pas autorisée par la loi.

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 cessation du paiement des mensualités par M^{me} Ravinsky, la reprise de possession du véhicule par Volkswagen et le jugement de la Cour lui ont valu une cote I-8, laquelle est en conformité avec la décision Woël¹¹. Il faut également tenir compte que cette cote a été attribuée non seulement en se basant sur les faits dont le créancier Volkswagen a fait part à Équifax mais également en tenant compte du jugement rendu en faveur de la compagnie locatrice. La soussignée ne peut pas considérer l'à propos d'apporter une rectification sans tenir compte de ces faits et plus particulièrement du jugement Woël¹².

Équifax refuse d'apporter quelque rectification que ce soit au dossier de M^{me} Ravinsky car les renseignements consignés proviennent des créanciers et seuls ces derniers peuvent l'autoriser à modifier ce qui leur semble nécessaire. Mais tel n'est pas le cas. La preuve a été établie en conformité avec l'article 53 de la Loi sur le secteur privé qui prévoit que :

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.

M^{me} Ravinsky, pour sa part, n'a pas démontré, à l'audience, que les cotes I-8 et R-9 étaient des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques et que ces cotes ne devraient pas être inscrites à son dossier de crédit.

¹¹ Précitée, note 6.

¹² *Idem*.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

REJETTE la demande d'examen de mécontentement de M^{me} Lucy Ravinsky
contre Équifax Canada inc.

CHRISTIANE CONSTANT
Commissaire

Montréal, le 18 décembre 2002

M^e Raymond Doray
Lavery, de Billy
Procureurs d'Équifax Canada inc.