

Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 08 18 56
Date : Le 23 octobre 2013
Membre: M^e Lina Desbiens

...

Plaignante

c.

EB GAMES

Entreprise

DÉCISION

OBJET

PLAINTÉ en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹.

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) est saisie d'une plainte à l'endroit de EB Games (l'entreprise) concernant la collecte de renseignements personnels au sujet de M^{me} ... (la plaignante) lors de l'achat d'un produit à sa succursale située à Jonquière.

[2] La plaignante reproche à l'entreprise d'avoir recueilli des renseignements personnels qui n'étaient pas nécessaires à l'objet du dossier, soit son numéro de permis de conduire.

¹ L.R.Q., c. P-39.1, la Loi sur le privé.

[3] La Commission a procédé à une enquête, conformément à l'article 81 de la Loi sur le privé. Le rapport factuel d'enquête a été communiqué à la plaignante et à l'entreprise en avril 2009. Tous deux ont commenté ce rapport.

ENQUÊTE ET OBSERVATIONS

[4] L'entreprise est un détaillant de jeux vidéo neufs et usagés. Elle ne conteste pas les faits allégués par la plaignante.

[5] L'enquête a permis de constater que lorsqu'il y a achat de plus de 500 \$ par carte de crédit, l'entreprise vérifie l'identité du client en exigeant la présentation d'une pièce d'identité avec photo. Elle collecte la date de naissance de l'acheteur sur le coupon-caisse dont une copie est conservée. Lors d'un rachat d'un jeu usagé par l'entreprise, elle recueille et conserve le numéro de la pièce d'identité présentée par le client à des fins d'identification.

[6] L'entreprise transmet sa déclaration de confidentialité et sa politique de retour et d'échange dans laquelle il est spécifié la nature des renseignements colligés ainsi que les fins pour lesquelles ils sont recueillis :

Chez EB Games, nous recueillons vos données personnelles suivantes :

- nom;
- adresse, code postal et municipalité;
- numéro de téléphone avec indicatif régional;
- permis de conduire ou toute autre pièce d'identité acceptable selon les lois fédérales et provinciales (à l'exception de la carte de sécurité sociale et de la carte santé provinciale);
- informations financières (y compris les numéros de carte de débit ou de crédit de nos clients);
- de temps à autre, nous solliciterons peut-être vos opinions, intérêts ou passe-temps.

[...] Comment utilisons-nous votre information?

Les principales raisons pour lesquelles nous recueillons vos données sont :

- pour effectuer une transaction de vente;

- pour passer des commandes à l'avance en votre nom;
- pour effectuer des échanges et des abonnements Edge;
- pour limiter la possibilité de fraude lorsque nous traitons vos retours ou échanges;
- pour des rabais;
- pour des concours, promotions ou sondages;

Nous utilisons aussi votre information personnelle pour des raisons secondaires, y compris :

- le service à la clientèle;
- les garanties prolongées;
- les programmes de fidélité.

[7] Elle transmet également un extrait du *Règlement sur le commerce de prêteurs sur gages et de marchands d'effets d'occasion et abrogeant divers règlements sur le même sujet*², de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu.

[8] Ce règlement prévoit les obligations qui incombent à toute personne qui tient un commerce d'achat et de revente d'articles usagés. Plus particulièrement, l'article 6 prévoit :

« Toute personne visée par le présent règlement doit tenir à jour un registre dans lequel elle inscrit, lisiblement pour chaque transaction, les mentions suivantes :

- a) une description des articles reçus en indiquant le modèle, la couleur, le numéro de série ou à défaut, un numéro qui y fait référence devant débiter par les lettres « REF »;
- b) la date et l'heure de la réception du bien, la nature de la transaction et le prix versé;
- c) les nom, prénom, adresse, date de naissance, occupation et signalement de la personne de qui les biens ont été reçus avec la mention de présentation d'une pièce d'identité reconnue afin de confirmer l'identité de la personne qui met en gage;

² Règlement -0816-2.

- d) la date et l'heure auxquelles le commerçant s'est dessaisi du bien;
- e) les nom, prénom, et adresse de la personne à qui les biens ont été vendus, livrés ou donnés en échange;
- f) l'adresse de tout local où sont entreposés tout ou partie du bien ».

[9] L'entreprise ajoute que ses pratiques peuvent varier d'un magasin à l'autre puisque les municipalités ont des réglementations différentes. Elle précise que pour les achats de 500 \$ et plus avec carte de crédit, elle utilise la pièce d'identité avec photo, uniquement pour comparer la signature du client.

[10] L'entreprise ne fournit aucune autre justification quant à la nécessité de recueillir ces renseignements personnels dans le cadre de ses activités.

[11] Le 4 juillet 2013, la Commission transmet à l'entreprise un avis d'intention l'informant qu'elle envisage de lui ordonner de cesser de recueillir des identifiants lors de la vente ou l'échange de produits.

[12] Bien qu'invitée à présenter ses observations par écrit, l'entreprise n'a rien ajouté à sa version des faits donnée à l'analyste-enquêteur.

ANALYSE

[13] La Loi sur le privé s'applique à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une entreprise de biens ou de services recueille, détient, utilise ou communique à des tiers.

[14] Constitue un renseignement personnel toute information qui concerne une personne physique et permet de l'identifier :

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

[15] En vertu de l'article 5 de la Loi sur le privé, une entreprise ne peut recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet d'un dossier, soit en l'espèce la vente ou l'échange de produits. Cet article édicte que :

- 5. La personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y

consigner de tels renseignements ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier.

Ces renseignements doivent être recueillis par des moyens licites.

[16] La date de naissance d'une personne et le numéro d'identification qui se trouve sur une pièce d'identité tel que le permis de conduire sont des renseignements personnels qui permettent d'identifier une personne physique et qui sont visés par la Loi sur le privé.

[17] L'article 5 de la Loi sur le privé est une disposition impérative et une entreprise ne peut y déroger, même avec le consentement de la personne concernée³.

[18] Il appartient à l'entreprise de démontrer que les renseignements personnels qu'elle recueille au sujet de ses clients sont nécessaires aux fins poursuivies, soit l'achat par carte de crédit d'un bien de plus de 500 \$ ou le rachat d'un jeu usagé.

[19] En l'espèce, l'entreprise soutient que la présentation de la pièce d'identité avec photo sert à vérifier l'identité du client et à comparer sa signature sur la facture. Selon la politique de l'entreprise, elle demande de voir le permis de conduire ou toute autre carte d'identité, à l'exclusion de la carte d'assurance sociale et de la carte d'assurance maladie.

[20] Dans le cas d'un achat de 500 \$ et plus, seule la date de naissance du client est recueillie sur la facture tandis que lors du rachat d'un jeu usagé, l'entreprise recueille et conserve le numéro de la pièce d'identité présentée par le client.

[21] Dans l'affaire *Société de transport de Laval c. X.*, la Cour du Québec a interprété la signification du terme « nécessaire ». En fonction des circonstances propres à chaque situation, l'entreprise doit démontrer ce qui est nécessaire à l'objet du dossier : l'accomplissement d'une activité, l'offre d'un service, etc. Le juge s'exprime comme suit :

[33] Ce principe d'interprétation, voulant que la nécessité doit être évaluée relativement aux fins pour lesquelles un renseignement est requis, est conforme à la lettre et à l'esprit de la loi. Il ne s'agit pas de déterminer ce qu'est la nécessité en soi, mais plutôt de

³ *Laval (Société de transport de) c. X.*, [2003] C.A.I. 667 (C.Q.).

chercher, dans le contexte de la protection des renseignements personnels, et pour chaque situation, ce qui est nécessaire à l'accomplissement de chaque fin particulière pour laquelle un organisme public plaide la nécessité.

[...]

[44] [...] Un renseignement sera donc nécessaire non pas lorsqu'il pourra être jugé absolument indispensable, ou au contraire simplement utile. Il sera nécessaire lorsque chaque fin spécifique poursuivie par l'organisme, pour la réalisation d'un objectif lié à ses attributions, sera légitime, importante, urgente et réelle, et lorsque l'atteinte au droit à la vie privée que pourra constituer la cueillette, la communication ou la conservation de chaque élément de renseignement sera proportionnelle à cette fin.

[22] La Commission comprend des observations et des documents produits⁴ par l'entreprise dans le cadre de l'enquête qu'elle considère que les renseignements personnels qu'elle exige sont nécessaires pour effectuer une transaction, tout en limitant la fraude et en respectant la réglementation municipale. Elle s'assure de l'identité et de la signature de la personne avec qui elle transige et recueille ses renseignements personnels à ces fins.

[23] Dans plusieurs décisions⁵, la Commission a conclu que seuls les nom, adresse et numéro de téléphone d'une personne étaient nécessaires pour des fins d'identification. Si l'entreprise désire valider l'identité d'une personne ou de sa signature, elle peut demander de voir une pièce d'identité. Par contre, l'entreprise ne peut recueillir les informations contenues sur cette pièce d'identité, tel que le numéro du permis de conduire⁶.

[24] Selon la Commission, la confirmation de l'identité de la personne ne va pas jusqu'à permettre la collecte et la conservation des informations se trouvant sur la pièce d'identité. L'objectif peut être atteint en utilisant un mécanisme moins susceptible de porter atteinte à la vie privée, par exemple en notant

⁴ Déclaration de confidentialité et politique de retour et d'échange de l'entreprise.

⁵ *Regroupement des comités logement et Association de locataires du Québec et Corporation des propriétaires immobiliers du Québec*, [1995] C.A.I. 370; *Julien c. Domaine Laudance*, [2003] C.A.I. 77; *Perreault c. Blondin*, [2006] C.A.I. 162; *X. c. Gestion Lafèche*, C.A.I. 09 18 86, 23 juillet 2013, c. Poitras.

⁶ *X. et Loca-Meuble*, C.A.I. 08 11 10, 1^{er} octobre 2013, c. Poitras.

quelle pièce d'identité a été présentée pour vérifier l'identité sans toutefois recueillir le numéro de cette pièce.

[25] De plus, la réglementation municipale soumise par l'entreprise prévoit seulement « la mention de présentation d'une pièce d'identité reconnue afin de confirmer l'identité de la personne qui met en gage », ce qui est conforme à la position de la Commission.

[26] Finalement, l'entreprise n'a pas démontré que, pour limiter la fraude, il était nécessaire de recueillir des renseignements personnels sur ses clients, en plus de s'assurer de leur identité et de la conformité de leur signature.

[27] Ainsi, la Commission conclut que l'entreprise n'a pas démontré la nécessité de recueillir le numéro d'une pièce d'identité lors de transaction de ses clients dans le cas du rachat d'un jeu.

[28] Elle n'a pas non plus démontré la nécessité de recueillir la date de naissance des clients lors d'achats de 500 \$ et plus par carte de crédit.

[29] Par conséquent, l'entreprise devra cesser de recueillir la date de naissance de ses clients dans les cas d'achats par carte de crédit de plus de 500\$ et de conserver le numéro de la pièce d'identité présentée par ses clients à des fins d'identification lors de rachats de biens.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

[30] **DÉCLARE** la plainte fondée.

[31] **ORDONNE** à l'entreprise de cesser de recueillir la date de naissance de ses clients dans les cas d'achats par carte de crédit de plus de 500 \$ et de conserver le numéro de la pièce d'identité présentée par ses clients à des fins d'identification lors de rachats de biens.

LINA DESBIENS
Juge administratif