

PV 99 03 48

RENÉ COMEAU

Plaignant

c.

BELL MOBILITÉ

Intimée

LA PLAINTÉ

Le plaignant allègue que la Boutique du téléphone, agente autorisée de l'intimée, lui a refusé le service SCP numérique parce qu'il ne lui a pas fourni son numéro d'assurance sociale ou son numéro de permis de conduire.

LES PRÉTENTIONS DE L'INTIMÉE

L'intimée réplique qu'il est important de recueillir auprès du plaignant, client potentiel, les numéros de sa carte d'assurance sociale ou de son permis de conduire, afin qu'il puisse faire une vérification de son dossier de crédit. En cas de refus, ledit client fait un dépôt initial de 50 \$.

L'ENQUÊTE

La Commission d'accès à l'information du Québec (la Commission) détient des pouvoirs d'enquête qui lui sont conférés en vertu de l'article 81 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*¹ (la loi) :

¹ L.R.Q., c. P-39.1.

81. La Commission peut, de sa propre initiative ou sur la plainte d'une personne intéressée, faire enquête ou charger une personne de faire enquête sur toute matière relative à la protection des renseignements personnels ainsi que sur les pratiques d'une personne qui exploite une entreprise et recueille, détient, utilise ou communique à des tiers de tels renseignements.

À cette fin, toute personne autorisée par la Commission à faire enquête peut:

1° avoir accès, à toute heure raisonnable, dans les installations d'une entreprise exploitée par une personne qui recueille, détient, utilise ou communique à des tiers des renseignements personnels;

2° examiner et tirer copie de tout renseignement personnel, quelle qu'en soit la forme.

APPRÉCIATION

M^{me} Sophie Mondoux, représentante de la Boutique du téléphone, indique dans sa déclaration que celle-ci est une agente autorisée de l'intimée. Elle déclare :

« [...] avoir informé M. Comeau qu'il fallait des informations de crédit pour prendre le forfait "SCP numérique". Alors qu'il ne voulait pas, je lui est proposé un forfait "Analogique prépayé". Ce forfait ne demande aucune information de crédit.

M. Comeau ne désirait pas ce forfait, j'ai tout de même procéder à la demande chez Bell Mobilité Cellulaire. Ont ma répondu qu'ils devront demander un dépôt de sécurité si le client ne veut pas donner ces renseignements. »
(sic)

M^{me} Yolande Paquette, directrice, relations avec les clients de l'intimée, déclare solennellement ce qui suit :

« Dans le cas de forfaits « dits » réguliers, Bell Mobilité demande au client potentiel de signer un contrat sur lequel il autorise Bell Mobilité à faire une vérification de ses antécédents de crédit. Le client est invité à fournir des informations qui servent à faire une vérification et le contrat suggère soit un « numéro de carte de crédit émise à son nom », sa « date de naissance », son « numéro de permis de conduire » ou son « numéro d'assurance sociale ». Dans les deux derniers cas, il est clairement précisé que cette information est facultative. »

L'article 5 de la loi prévoit 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.

Cette disposition législative fait ressortir deux obligations à respecter par la personne qui constitue un dossier sur autrui. Premièrement, les renseignements doivent être nécessaires à l'objet du dossier et, deuxièmement, ceux-ci doivent être obtenus par des moyens licites.

De plus, l'intimée transmet à la Commission une copie du formulaire de contrat de vente (pièce I-1) que le plaignant doit remplir. Dans la section « Renseignements de crédit personnel », l'intimée requiert du client potentiel des renseignements confidentiels le concernant. En ce qui concerne la carte d'assurance sociale et le permis de conduire, l'intimée prétend que le choix de la divulgation de l'un d'eux appartient au plaignant. Dans ledit formulaire, on y retrouve également la mention :

« J'autorise Bell Mobilité à vérifier mes antécédents en matière de crédit auprès d'une agence externe et à partager ces renseignements avec d'autres octroyeurs de crédit. »

M^{me} Paquette, de l'intimée, souligne également :

« Lorsqu'un client potentiel refuse de fournir une information permettant de vérifier ses antécédents de crédit, l'ouverture du compte, sans dépôt de sécurité, est refusée. Bell Mobilité se réserve le droit d'établir le niveau de risque associé à l'ouverture d'un nouveau compte et lorsque ce risque ne peut être établi, Bell Mobilité demande systématiquement un dépôt.

Pour éviter la vérification de crédit et/ou une demande de dépôt de la part de Bell Mobilité, les clients peuvent adhérer à des forfaits « prépayés » ou « à la carte » qui ne comportent aucune signature de contrat, ni aucune vérification de crédit. Dans ce cas, l'ouverture du compte est faite par Bell Mobilité sur réception du numéro de série électronique de l'appareil qui sera utilisé et sur dépôt au compte d'un montant initial de 50,00 \$. Ce montant sert à payer l'utilisation faite par le client et une fois écoulé, le client a le choix d'ajouter des fonds à son compte (par tranche de 25,00 \$ - minimum) à défaut de quoi le compte est fermé 60 jours plus tard. »
(sic)

Par ailleurs, l'article 9 de la loi prévoit :

9. Nul ne peut refuser d'acquiescer à une demande de bien ou de service ni à une demande relative à un emploi à cause du refus de la personne qui formule la demande de lui fournir un renseignement personnel sauf dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes:

1° la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat;

2° la collecte est autorisée par la loi;

3° il y a des motifs raisonnables de croire qu'une telle demande n'est pas licite.

En cas de doute, un renseignement personnel est considéré non nécessaire.

Dans le cas sous étude, l'intimée n'a apporté aucune preuve qui justifierait la nécessité de requérir auprès du plaignant ses numéros de carte d'assurance sociale ou de permis de conduire.

Examinons des cas où le législateur a autorisé la cueillette du numéro d'assurance sociale.

L'article 237 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*² prévoit que :

237.1 (1) Tout particulier, à l'exclusion d'une fiducie qui réside ou est employé au Canada à un moment donné d'une année d'imposition et qui produit une déclaration de revenu en vertu de la partie I pour l'année ou concernant lequel une personne est tenue par une disposition

² L.R. 2000, c. 19.

réglementaire prise en application de l'alinéa 221(1)d) de remplir une déclaration de renseignements doit demander, sur le formulaire prescrit et selon les modalités réglementaires, au ministre du Développement des ressources humaines de lui attribuer un numéro d'assurance sociale, s'il n'en a pas déjà un ou s'il n'en a pas déjà fait la demande. Cette demande doit être faite plus tard le premier février de l'année suivant pour laquelle la déclaration de revenu doit être produite ou dans les 15 jours après que la personne a enjoint au particulier de fournir son numéro d'assurance sociale.

(1.1) Tout particulier (sauf une fiducie) doit indiquer son numéro d'assurance sociale et toute autre personne ou toute société de personnes, son numéro d'entreprise dans toute déclaration produite ou présentée en application de la présente loi et, le cas échéant, fournir le numéro applicable, sur demande, à la personne tenue par la présente loi ou par son règlement de remplir une déclaration de renseignements qui doit comporter ce numéro.

(2) Pour l'application de la présente loi et de son règlement, toute personne tenue de remplir une déclaration de renseignements qui doit comporter le numéro d'assurance sociale ou le numéro d'entreprise d'une personne ou d'une société de personnes:

a) doit s'appliquer raisonnablement à obtenir de la personne ou de la société de personnes qu'elle lui fournisse le numéro.

b) ne peut sciemment, sans le consentement écrit de la personne ou de la société de personnes, utiliser ou communiquer le numéro ou permettre qu'il soit communiqué autrement que conformément à la présente loi et à son règlement.

[...]

(soulignement ajouté)

La Commission constate que la cueillette des numéros d'assurance sociale ou du permis de conduire, même facultative, n'est requise qu'à des fins fiscales ou au sens de l'article 61 du *Code de la sécurité routière*³.

En ce qui concerne le permis de conduire, l'article 61 nous indique :

61 [...]

Le titulaire d'un permis n'est tenu de produire celui-ci qu'à la demande d'un agent de la paix ou de la Société et à des fins de sécurité routière uniquement.

³ L.R.Q., c. C-24.2.

(soulignement ajouté)

Les deux identifiants auxquels font référence les deux articles ci-dessus mentionnés démontrent que le législateur voulait s'assurer que leur production ne peut être exigée qu'aux fins prévues dans leur loi respective. Par ailleurs, il n'a pas été démontré que ces renseignements étaient nécessaires dans le cadre des fonctions de l'intimée.

Tel qu'il a été mentionné au paragraphe 4 de la déclaration solennelle de M^{me} Paquette travaillant chez l'intimée, la divulgation de l'un de ces identifiants aurait autorisé ce dernier à procéder à une vérification des antécédents de crédit du plaignant. Celui-ci n'y a pas consenti. L'intimée lui a donc demandé d'effectuer le dépôt d'un montant initial de 50 \$ pour l'ouverture de son compte. Le plaignant n'a pas cru nécessaire d'utiliser cette dernière avenue, qui ne requiert pas de vérification de ses antécédents de crédit.

De ce qui précède, la preuve démontre donc que l'intimée a contrevenu à la loi.

POUR CES MOTIFS, LA COMMISSION :

DÉCLARE la plainte fondée en partie.

ORDONNE à l'intimée de ne pas requérir auprès de ses nouveaux clients, pour l'obtention du SCP numérique, leur carte d'assurance sociale ou leur permis de conduire; et

AVISE l'intimée qu'elle ne peut conserver la reproduction desdites pièces d'identité pour les motifs ci-dessus mentionnés.

CHRISTIANE CONSTANT
Commissaire

JENNIFER STODDART
Commissaire

MICHEL LAPORTE
Commissaire

Montréal, le 4 décembre 2001