



Commission d'accès à l'information du Québec

Dossier : 1016913-S
Nom de l'entreprise: Diamond Resorts Canada Ltd.
Date : 29 juin 2021
Membre : M^e Lina Desbiens

DÉCISION

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

CONTEXTE

[1] La Commission d'accès à l'information (la Commission) a procédé à une enquête à l'égard de Diamond Resorts Canada Ltd. (l'Entreprise) relativement à l'utilisation et à la conservation de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée.

[2] L'Entreprise œuvre dans le domaine du « time-sharing », c'est-à-dire de la location touristique de courte durée en échange d'une participation financière de ses membres.

[3] La plainte est à l'effet que lors d'une réservation, selon la formule de consentement, l'Entreprise recueille le numéro de carte de crédit de ses membres afin de couvrir les différentes dépenses qui pourraient être engagées, notamment des frais de téléphonie, de service à la chambre, d'amendes, de clés perdues ou non retournées, etc.

[4] Ce renseignement personnel est versé dans le dossier en ligne du membre pour le paiement et pour acquitter des frais pour des séjours subséquents.

¹ RLRQ, c. P-39.1, Loi sur le privé.

[5] La formule de consentement ne permet pas une utilisation du numéro de la carte de crédit pour un autre séjour ou pour des frais liés au dossier du membre. En effet, la formule de consentement prévoit, d'une part, que les frais du séjour non encore portés au compte au moment du départ pourront être portés sur le compte de carte de crédit après le départ et, d'autre part, que les frais accessoires, les frais de chambre, les taxes, les amendes, les clés de chambre perdues ou non restituées, les articles manquants ou endommagés pourront être débités sur la carte de crédit. De plus, elle ne prévoit pas que l'Entreprise puisse ajouter le numéro de carte de crédit d'un membre à son compte en ligne.

[6] En cours d'enquête, l'Entreprise a proposé de modifier la formule de consentement qui est exigée du membre. Toutefois, la Commission est d'avis que cette proposition ne permet pas de conclure que le consentement à l'utilisation du numéro de carte de crédit à d'autres séjours est libre, manifeste et éclairé, puisqu'il n'y aucune alternative offerte pour une personne qui ne veut pas que son numéro de carte de crédit soit utilisé pour plus d'un séjour.

AVIS D'INTENTION ET OBSERVATIONS

[7] Le 3 mars 2021, la Commission a transmis un avis d'intention à l'Entreprise.

[8] Cet avis informe l'Entreprise de l'intention de la Commission de rendre les ordonnances suivantes au motif qu'elle ne respecterait pas la Loi sur le privé :

- **ORDONNE** de cesser d'utiliser le numéro de carte de crédit pour des frais touchant d'autres séjours sans le consentement explicite de la personne concernée.
- **RECOMMANDE** de revoir le délai de conservation de 790 jours et de l'adapter en fonction de l'utilisation qui sera faite des renseignements personnels.

[9] L'Entreprise a transmis ses observations dans les délais prévus. Elle informe la Commission de son intention d'ajouter à son système de réservation une nouvelle fonctionnalité qui désactive les renseignements relatifs à la carte de crédit au moment du départ (« check out ») des membres/invités ou après que tous les frais du séjour en cours soient acquittés. De plus, cette pratique a pour effet que l'Entreprise conservera les informations de carte de crédit des membres/invités que pendant la période nécessaire pour atteindre les fins pour lesquelles elles ont été initialement recueillies.

[10] Le 25 juin 2021, le procureur de l'Entreprise confirme à la Commission que la nouvelle fonctionnalité est en fonction.

CONCLUSION

[11] À la lumière de ce qui précède, la Commission considère que l'Entreprise a cessé d'utiliser le numéro de carte de crédit pour des frais touchant d'autres séjours sans le consentement explicite de la personne concernée.

[12] En effet, elle a modifié sa pratique, d'une part en ajoutant une fonctionnalité à son système de réservation qui désactive les renseignements relatifs à la carte de crédit au moment du départ (« check out ») des membres/invités ou après que tous les frais du séjour en cours soient acquittés et, d'autre part en conservant ces informations uniquement pendant la période nécessaire pour atteindre les fins pour lesquelles les renseignements ont été initialement recueillis.

[13] Par conséquent, la Commission ferme le présent dossier.

Original signé

M^e Lina Desbiens
Membre de la section surveillance
de la Commission d'accès à l'information