



Le dossier de crédit : un outil de justice alternative ?

Rapport de recherche

Réalisé par Option consommateurs
et présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada
Juin 2013

Option consommateurs

Mission

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir et de défendre les droits et les intérêts des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient respectés.

Historique

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'Option consommateurs.

Principales activités

Option consommateurs compte sur une équipe d'une trentaine d'employés qui oeuvrent au sein de cinq services : le Service budgétaire, le Service d'efficacité énergétique, le Service juridique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation. Au cours des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons directement entre 7000 et 10 000 consommateurs, accordons de nombreuses entrevues aux médias, siégeons à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires et produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires et des guides d'achat dont le guide *Jouets* du magazine *Protégez-Vous*.

Membership

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, recours collectifs et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au www.option-consommateurs.org

Résumé

Le dossier de crédit occupe une place de plus en plus grande dans la vie des Canadiens, sans nécessairement que ceux-ci comprennent bien ce qu'est un dossier de crédit ou encore l'importance que celui-ci a dans leur vie.

Avoir un mauvais dossier de crédit peut avoir de graves conséquences dans la vie d'un consommateur, et ce, pendant plusieurs années. Cela peut empêcher le consommateur d'avoir accès à du crédit à taux raisonnable (ou limiter cet accès). Cela peut aussi lui causer des problèmes notamment lorsqu'il cherche un nouveau logement ou un nouvel emploi ou encore lorsqu'il veut obtenir une assurance de dommages.

Un créancier qui prétend qu'un consommateur lui doit une somme d'argent peut inscrire une note négative au dossier de crédit de celui-ci. Cette inscription donne au créancier le pouvoir de sanctionner le consommateur sans avoir à démontrer le bien-fondé de sa réclamation devant un tribunal de droit commun. Cette situation pose des questions éthiques car, comme le créancier contrôle les renseignements diffusés, il devient en quelque sorte juge et partie. L'inscription d'une mauvaise note dans un dossier de crédit opère un renversement du fardeau de la preuve. Ici, même si c'est le créancier qui prétend avoir un droit – celui de réclamer son dû –, si l'inscription est fausse, erronée, incomplète ou litigieuse (ce qui arrive couramment), ce sera au consommateur de le démontrer. Pour éviter les ennuis à la suite d'une mauvaise note à un dossier de crédit, un consommateur peut bien sûr décider de payer sous protêt la somme réclamée puis de poursuivre le créancier. Mais, ici encore, il y a un renversement du fardeau de la preuve.

Certes, les lois en matière de protection de la vie privée imposent certaines règles et balises quant à l'exactitude des renseignements figurant aux dossiers de crédit et prévoient le droit, pour le consommateur, de faire rectifier des renseignements et d'ajouter des notes explicatives à son dossier. Mais nous nous interrogeons sur l'efficacité des mesures en place. Une note explicative peut-elle atténuer la perception négative suscitée par une mauvaise note ? En tient-on compte dans le calcul du score de crédit ?

Dans cette recherche, nous avons voulu examiner l'efficacité des règles en vigueur et évaluer si celles-ci protègent adéquatement le consommateur.

Méthodologie

Afin d'atteindre nos objectifs et de répondre à ces questions, nous avons effectué, principalement sur Internet, une recherche documentaire sur le dossier de crédit.

Ensuite, nous avons contacté des intervenants pertinents afin de connaître leur opinion et leur position sur ces questions. Notamment, nous avons contacté des spécialistes en matière de protection de la vie privée, des représentants de commissariats à la protection de la vie privée, des professeurs de droit, des représentants d'associations de consommateurs ainsi qu'un représentant de l'Association des banquiers canadiens, de l'Agence de la consommation

matière financière du Canada (ACFC) et du ministère des Services au consommateur de l'Ontario.

Nous avons prévu faire des entrevues avec les deux principales agences d'évaluation de crédit au Canada, Trans-Union et Equifax; malheureusement, elles ont toutes deux refusé nos demandes d'entrevues. Nous ne pouvons que déplorer leur manque de collaboration.

Nous avons également fait une recherche jurisprudentielle pour connaître la position des tribunaux canadiens sur la question des renseignements faux, erronés, incomplets ou litigieux dans les dossiers de crédit.

Nous avons par la suite effectué une recherche en droit canadien afin de déterminer quel est l'encadrement juridique des dossiers de crédit.

Nous avons aussi étudié différents documents émanant des agences de crédit, notamment des contrats entre l'agence et ses membres et les politiques de confidentialité de ces agences. Il est à noter que nous avons prévu examiner les contrats des deux agences d'évaluation de crédit mais nous n'avons pu obtenir que celui d'Equifax par des voies non officielles. Il aurait été intéressant d'examiner celui de Trans-Union mais nous croyons que l'incidence sur notre recherche est somme toute assez mineure étant donné les lois qui encadrent ce secteur d'activité et le fait que deux agences se partagent la plus grosse part du marché au Canada. Nous croyons qu'il est justifié de penser que les deux contrats comportent beaucoup de similitudes.

Nous avons de plus recensé les plaintes des consommateurs qui touchent les dossiers de crédit auprès des associations de consommateurs, des commissariats à la vie privée et de l'ACFC.

Finalement, nous avons étudié les législations de la France et des États-Unis et nous avons fait une analyse comparative de ces législations avec la législation canadienne.

Conclusions et recommandations

Le dossier de crédit a bien évolué depuis sa création à la fin du XIX^e siècle. Aujourd'hui, il est omniprésent dans la vie des Canadiens. Pourtant, ces derniers le connaissent très peu.

Nous recommandons au gouvernement fédéral, aux gouvernements provinciaux et aux différents commissariats à la protection à la vie privée de mieux éduquer le consommateur canadien en matière de dossier de crédit.

Nous recommandons aux consommateurs canadiens de se renseigner sur les dossiers et les pointages de crédit.

Les lois canadiennes en matière de protection des renseignements personnels ne prévoient que très peu de dispositions encadrant spécifiquement les dossiers de crédit. Cela crée des problèmes de cohérence et d'application de la loi. Le système actuel laisse trop de place à l'interprétation et protège mal les consommateurs. Les mécanismes de contestation sont trop souvent lourds, complexes et longs; ils sont à l'avantage du créancier qui inscrit aux dossiers de

crédit. Enfin, il y a certains indices qui nous poussent à croire que les dossiers de crédit contiendraient un taux d'erreur assez élevé qui devrait alarmer les autorités gouvernementales.

Nous recommandons aux deux paliers de gouvernement (fédéral et provincial), en collaboration avec les commissariats de protection de la vie privée, d'effectuer une vaste enquête sur le taux d'exactitude des dossiers de crédit au Canada.

Nous recommandons aux deux paliers de gouvernement (fédéral et provincial) de s'inspirer du modèle américain et d'adopter un encadrement législatif complet et spécifique aux dossiers de crédit. Nous leur recommandons également de s'inspirer de certaines idées mise en place dans le modèle français. Une fois modifiée, la réglementation devrait pouvoir permettre une meilleure surveillance des agences d'évaluation de crédit et, par ricochet, les amener à se responsabiliser davantage. Notamment, les lois encadrant les dossiers de crédit devraient prévoir minimalement :

- que l'entreprise qui prend « partiellement ou totalement » une décision concernant une personne sur la base de son dossier de crédit doit en informer cette personne par écrit et lui remettre une copie de son dossier de crédit.
- que l'entreprise qui inscrit une note négative à un dossier de crédit doit en informer par écrit le consommateur et l'informer du processus de contestation.
- une disposition qui encadre l'inscription d'une créance litigieuse au dossier de crédit afin que celle-ci ne cause pas de préjudice indu au consommateur.

Nous recommandons au législateur québécois de prévoir des dispositions encadrant les dossiers de crédit dans la *Loi sur la protection du consommateur*, à l'instar d'autres provinces canadiennes comme la Colombie-Britannique, l'Ontario et l'Alberta.

Nous recommandons aux agences d'évaluation de crédit de se responsabiliser face à l'exactitude des renseignements qu'elles collectent et diffusent, notamment en améliorant leurs processus de vérification.

Nous recommandons aux législateurs, fédéral et provinciaux, que, dans les litiges en matière de consommation impliquant des inscriptions au dossier de crédit, les tribunaux de droit commun aient le pouvoir d'ordonner la rectification des dossiers de crédit, et ce, dans un souci d'efficacité de la justice.

Nous recommandons aux législateurs, fédéral et provinciaux, d'accorder aux commissariats à la protection à la vie privée le pouvoir d'accorder des dommages-intérêts lorsque l'inscription au dossier de crédit a causé des préjudices au consommateur.

L'inscription des créances litigieuses au dossier de crédit pose problème. Les lois actuelles ne prévoient à peu près rien dans une telle situation, à part une déclaration explicative du consommateur qui, bien souvent, ne fait pas le poids face à la note négative inscrite à son dossier par son créancier.

Nous recommandons aux agences de crédit de prévoir une notation qui permettrait d'inscrire une créance litigieuse au dossier de crédit de manière à ce que cela ne porte pas préjudice au consommateur tant que le litige n'est pas tranché.

Nous recommandons aux deux paliers de gouvernement (fédéral et provincial) de mettre en place un système qui permettrait de faire trancher rapidement les créances litigieuses qui sont susceptibles d'entacher le dossier de crédit du consommateur et d'interdire l'inscription négative au dossier de crédit d'une créance litigieuse tant que le litige n'est pas tranché

Remerciements

Cette recherche a été réalisée par M^{es} Dominique Gervais et Geneviève Charlet. Le rapport a été rédigé par M^e Dominique Gervais. L'auteure remercie Xavier Berwald-Grégoire, Kimberly Ashley Jérôme et Florence Rouet, étudiants en droit à l'Université de Montréal, Alexandre Plourde, stagiaire au Barreau du Québec, et Martin Bergeron, étudiant en droit de l'Université McGill, pour leur participation à la recherche et à l'analyse des données recueillies. Elle remercie également tous les employés d'Option consommateurs qui, de près ou de loin, ont collaboré à cette recherche.

L'auteure tient aussi à remercier, pour leur soutien méthodologique, le professeur Jean-Pierre Beaud, doyen de la Faculté de science politique et de droit de l'UQAM, ainsi que M. Bruno Marien, sociologue et chargé de cours au département de science politique et de droit de cette même institution. Également, elle tient à souligner le soutien de Mme Maryse Guénette, responsable du service de recherche et de représentation d'Option consommateurs.

L'équipe de recherche remercie tous les intervenants qui ont accepté de leur accorder des entrevues dans le cadre de ce projet, soit M^{es} Cynthia Chassigneux et Philippe Lasnier de la Commission d'accès à l'information du Québec, M. Pierrôt Péladeau, invité chez Communautique et chercheur associé au Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO), Pierre-Claude Lafond, professeur en droit à l'Université de Montréal, Mme Ginette Laramée du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Madame Barbara Allan du ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario, Mme Julie Hauser de l'Agence en matière de consommation financière du Canada, Mme Christelle Chesneau de l'Association des Banquiers canadiens, les associations de consommateurs suivantes : Association coopérative d'économie familiale (ACEF) Montérégie-Est, ACEF Basses-Laurentides, ACEF Sud-Ouest de Montréal, Consumers Council (Ontario), Consumer Association of Canada (Saskatchewan) et le Public Interest Advocacy Centre ainsi que Mme Karen Hale du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

Option consommateurs a reçu un financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.

La reproduction d'extraits limités du texte de ce rapport est permise, à condition d'en mentionner la source. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

Dépôt Légal
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-89716-012-8

Option consommateurs
Siège social
50, rue Ste-Catherine Ouest, Bureau 440
Montréal (Québec)
H2X 3V4
Téléphone : 514 598-7288
Télécopieur : 514 598-8511

Adresse électronique : info@option-consommateurs.org
Site Internet : www.option-consommateurs.org

Table des matières

1 - INTRODUCTION.....	10
1.1 Les questions de recherche	11
1.2 La méthodologie de recherche.....	11
2 - MISE EN CONTEXTE.....	12
2.1 Qu'est ce qu'un dossier de crédit et un pointage de crédit ?	12
2.2 Encadrement législatif au Canada	14
2.2.1 Législation fédérale.....	14
2.2.2 Législation du Québec.....	16
2.2.3 Législation de la Colombie-Britannique	18
2.2.4 Législation de l'Alberta.....	18
2.2.5 Législation de l'Ontario	19
2.3 Qui peut inscrire des renseignements dans un dossier de crédit ?	19
2.4 L'importance du dossier de crédit dans la vie des Canadiens.....	19
3 - COMMENT LE DOSSIER DE CRÉDIT PEUT-IL DEVENIR UN OUTIL DE JUSTICE ALTERNATIVE ?	22
3.1 Effets d'une inscription négative au dossier de crédit	22
3.2 Contrôle et vérification de l'exactitude des renseignements contenus au dossier de crédit.....	24
3.3 Procédures pour contester une inscription au dossier de crédit.....	26
3.4 Les plaintes des consommateurs et demandes de renseignements	29
3.5 Études de certaines décisions judiciaires	31
3.6 Le dossier de crédit comme outil de pression	36
4 - ÉTUDE DE LA LÉGISLATION ÉTRANGÈRE	38
4.1 Législation des États-Unis	38
4.2 Législation de la France.....	39
4.3 Analyse comparative avec la législation du Canada	41
5 - CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	43
6 - BIBLIOGRAPHIE	45
7 - LISTE DES ANNEXES.....	50
Annexe 1 - Questionnaire d'entrevue – Me Pierre-Claude Lafond.....	51
Annexe 2 - Questionnaire d'entrevue – Associations de consommateurs.....	52
Annexe 3 - Questionnaire d'entrevue – commissariats à la protection de la vie privée	53
Annexe 4 - Questionnaire d'entrevue – Agence de la consommation en matière financière du Canada	54
Annexe 5 - Questionnaire d'entrevue – Association des banquiers canadiens	55
Annexe 6 - Questionnaire d'entrevue- Minsitère des services aux consommateurs de l'Ontario.....	56

1 - Introduction

Le dossier de crédit occupe une place de plus en plus grande dans la vie des Canadiens, sans nécessairement que ceux-ci ne comprennent bien ce qu'est un dossier de crédit ou encore l'importance que celui-ci a dans leur vie.

Avoir un mauvais dossier de crédit peut avoir de graves conséquences dans la vie d'un consommateur, et ce, pendant plusieurs années. Cela peut empêcher le consommateur d'avoir accès à du crédit à taux raisonnable (ou limiter cet accès). Cela peut aussi lui causer des problèmes, notamment lorsqu'il cherche un nouveau logement ou un nouvel emploi, ou encore lorsqu'il veut obtenir une assurance de dommages.

Un créancier qui prétend qu'un consommateur lui doit une somme d'argent peut inscrire une note négative au dossier de crédit de celui-ci. Cette inscription donne au créancier le pouvoir de sanctionner le consommateur sans avoir à démontrer le bien-fondé de sa réclamation devant un tribunal de droit commun. Cette situation pose des questions éthiques car, comme le créancier contrôle les renseignements diffusés, il devient en quelque sorte juge et partie.

Normalement, en droit, le fardeau de la preuve repose sur les épaules de celui qui prétend avoir un droit. L'inscription d'une mauvaise note dans un dossier de crédit opère un renversement du fardeau de la preuve. Ici, même si c'est le créancier qui prétend avoir un droit – celui de réclamer son dû –, si l'inscription est fausse, erronée, incomplète ou litigieuse (ce qui arrive couramment)¹, ce sera au consommateur de le démontrer.

Certes, les lois en matière de protection de la vie privée imposent certaines règles et balises quant à l'exactitude des renseignements figurant aux dossiers de crédit et prévoient le droit, pour le consommateur, de faire rectifier des renseignements et d'ajouter des notes explicatives à son dossier. Mais nous nous interrogeons sur l'efficacité des mesures en place. Une note explicative peut-elle atténuer la perception négative suscitée par une mauvaise note ? En tient-on compte dans le calcul du score de crédit ?

Les inscriptions désavantageuses aux dossiers de crédit posent aussi problème lorsque des renseignements faux, erronés ou litigieux sont diffusés, entachant ainsi la réputation d'un consommateur. Pour éviter les ennuis à la suite d'une mauvaise note à un dossier de crédit, un consommateur peut bien sûr décider de payer sous protêt la somme réclamée puis de poursuivre le créancier. Mais, ici encore, il y a un renversement du fardeau de la preuve.

Le plus inquiétant, c'est que les tribunaux semblent endosser de telles situations. Nous avons consulté des jugements où le juge reconnaît clairement que le consommateur ne devait pas la somme réclamée et où, du même souffle, il rejette la faute sur le consommateur concernant la tache à son dossier; le juge affirme alors que le consommateur aurait dû payer sous protêt la somme réclamée afin d'éviter d'entacher son dossier.

¹ En 2005, le *Public Interest Advocacy Centre* (PIAC) a fait une étude qui a révélé un taux d'erreurs d'environ 18 % dans les dossiers de crédit, voir Susan LOTT, *Credit reporting : How are consumers faring ?*, PIAC, Ottawa, août 2005, en ligne : http://www.piac.ca/financial/credit_reporting_how_are_consumers_faring

Dans cette recherche, nous avons voulu examiner l'efficacité des règles en vigueur et évaluer si celles-ci protègent adéquatement les consommateurs.

1.1 Les questions de recherche

Cette recherche vise à répondre plus particulièrement aux questions suivantes: Comment le dossier de crédit peut-il devenir un outil de justice alternative ? Les règles actuellement en vigueur au Canada sont-elles efficaces pour protéger adéquatement les consommateurs ? Quelles sont les règles en vigueur en France et aux États-Unis et peut-on s'en inspirer ici ²?

1.2 La méthodologie de recherche

Afin d'atteindre nos objectifs et de répondre à ces questions, nous avons effectué, principalement sur Internet, une recherche documentaire sur le dossier de crédit.

Ensuite, nous avons contacté des intervenants connaissant bien le sujet afin de connaître leur opinion et leur position sur ces questions. Notamment, nous avons contacté des spécialistes en matière de protection de la vie privée, des représentants de commissariats à la protection de la vie privée, des professeurs de droit, des représentants d'associations de consommateurs ainsi qu'un représentant de l'Association des banquiers canadiens, de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et du ministère des Services au consommateur de l'Ontario³.

Nous avons prévu faire des entrevues avec les deux principales agences d'évaluation de crédit au Canada, Trans-Union et Equifax; malheureusement, elles ont toutes deux refusé nos demandes d'entrevues. Nous ne pouvons que déplorer leur manque de collaboration.

Nous avons également fait une recherche jurisprudentielle pour connaître la position des tribunaux canadiens sur la question des renseignements faux, erronés, incomplets ou litigieux dans les dossiers de crédit.

Nous avons par la suite effectué une recherche en droit canadien afin de déterminer quel est l'encadrement juridique des dossiers de crédit.

Nous avons aussi étudié différents documents émanant des agences de crédit, notamment des contrats entre l'agence et ses membres, et les politiques de confidentialité de ces agences. Il est à noter que nous avons prévu examiner les contrats des deux agences d'évaluation de crédit mais nous n'avons pu obtenir que celui d'Equifax par des voies non officielles. Il aurait été intéressant d'examiner celui de Trans-Union mais nous croyons que l'incidence sur notre recherche est somme toute assez mineure étant donné les lois qui encadrent ce secteur d'activités et le fait que seulement deux agences se partagent le marché au Canada. Nous croyons qu'il est justifié de penser que les deux contrats comportent beaucoup de similitudes.

² Nous avons choisi d'étudier la législation des États-Unis étant donné la proximité avec le Canada et que les agences de crédit au Canada appliquent des normes qui ont été développées pour tout l'Amérique du Nord. Nous avons également choisi d'étudier la législation française en raison de ces différences marquées avec le système nord-américain.

³ Voir la liste des personnes interviewées dans les remerciements

De plus, nous avons recensé les plaintes des consommateurs qui touchent les dossiers de crédit auprès des associations de consommateurs, des commissariats à la vie privée et de l'ACFC.

Finalement, nous avons étudié les législations de la France et des États-Unis et nous avons fait une analyse comparative de ces législations avec la législation canadienne.

2 - Mise en contexte

2.1 Qu'est ce qu'un dossier de crédit et un pointage de crédit ?

Afin de bien situer notre recherche, il faut d'abord comprendre ce que c'est un dossier de crédit. Selon l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), un dossier de crédit est « (...) un document qui résume vos antécédents en matière de crédit. Si vous avez déjà utilisé une carte de crédit, obtenu un prêt personnel ou profité d'une offre ' achetez maintenant, payez plus tard ', vous avez des antécédents en matière de crédit. »⁴

Un dossier de crédit est créé auprès d'une agence d'évaluation de crédit lorsqu'un consommateur emprunte de l'argent ou fait une demande de crédit pour la première fois. L'agence d'évaluation de crédit ne fait que colliger et organiser les renseignements qu'elle reçoit des prêteurs et diffuse ces renseignements auprès de ceux qui demandent à les voir; elle ne prend aucune décision quant aux notes à inscrire au dossier ou quant à l'admissibilité d'un consommateur à un prêt.

Au Canada, il y a deux principales agences d'évaluation du crédit : Equifax et Trans-Union. Toutes deux sont des entreprises privées.

Un dossier de crédit contient généralement les renseignements suivants :

- Des renseignements personnels tels que le nom, l'adresse et le numéro d'assurance sociale du consommateur, ainsi que le nom de son employeur;
- La date à laquelle le(s) compte(s) de crédit⁵ a (ont) été ouvert(s);
- La (les) somme(s) due(s);
- Toutes les demandes de crédit effectuées par le consommateur, qu'elles aient été acceptées ou refusées;
- Les renseignements quant à la fréquence des paiements effectués, selon une échelle allant de 0 à 9 (où le chiffre est précédé d'une lettre qui indique le type de crédit⁶). Le chiffre 1 veut

⁴ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*, en ligne : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/publications/budgetgestfin/dosscreditpointage/DossierPoint-2-fra.asp#report>

⁵ Par compte de crédit, on entend des comptes de cartes et marges de crédit et des prêts personnels.

⁶ Par exemple, la lettre R signifie « crédit renouvelable » et la lettre O signifie « crédit ouvert ». Ce système de notation est un standard nord-américain utilisé par toutes les agences de crédit en Amérique du Nord.

dire que le consommateur effectue ses paiements tel que convenu alors que le chiffre 9 veut dire que le consommateur a été placé en recouvrement ou qu'il a fait faillite. Les chiffres se situant entre les deux signifient que le consommateur a payé mais avec un certain retard; plus le chiffre est élevé, plus le retard est grand;

- Des renseignements personnels du domaine public, comme une faillite ou un jugement⁷.

Des renseignements concernant les comptes de télécommunications peuvent aussi figurer au dossier de crédit, même s'il ne s'agit pas de comptes de crédit à proprement parler.

Quant au pointage de crédit, il peut se définir comme suit :

« Un pointage de crédit est un nombre de trois chiffres calculé au moyen d'une formule mathématique fondée sur l'information qui figure dans votre dossier de crédit. Vous obtenez des points pour les transactions que vous effectuez et qui montrent aux prêteurs que vous savez utiliser les instruments de crédit de façon responsable, et vous perdez des points pour les transactions qui montrent que vous avez du mal à gérer le crédit »⁸

Ce chiffre se situe entre 300 et 900, 900 étant le meilleur pointage.

Selon un rapport de recherche d'Option consommateurs de 2004 sur les scores de crédit⁹, les bureaux de crédit seraient apparus aux États-Unis à la fin du XIX^e siècle. Les bureaux de crédit sont nés du besoin des créanciers d'avoir des outils pour mieux évaluer le risque que représente un éventuel débiteur. Les dossiers de crédit leur permettaient alors d'avoir accès à des renseignements provenant d'autres créanciers.

Depuis ce temps, le marché a bien changé. Les formes de crédit se sont multipliées et, surtout, des outils informatiques puissants ont permis d'échanger rapidement un nombre de plus en plus grand de renseignements.

En ce qui concerne les pointages de crédit, ils sont apparus bien longtemps après les dossiers de crédit. Ils sont nés grâce à l'évolution technologique qui a permis de traiter une quantité phénoménale de données et qui a répondu aux besoins des institutions prêteuses d'avoir des outils de plus en plus puissants pour évaluer le risque. Par contre, il est très difficile de savoir quelles données entrent en ligne de compte dans le calcul du pointage et de savoir comment

Voir le site du Bureau de la consommation d'Industrie Canada à l'adresse suivante pour plus de détails:
<http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02179.html>

⁷ comme un jugement au criminel ou jugement de divorce par exemple.

⁸ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*, en ligne : [http://www.fcac-](http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/publications/budgetgestfin/dosscreditpointage/DossierPoint-2-fra.asp#report)

[acfc.gc.ca/fra/ressources/publications/budgetgestfin/dosscreditpointage/DossierPoint-2-fra.asp#report](http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/publications/budgetgestfin/dosscreditpointage/DossierPoint-2-fra.asp#report)

⁹ VALLÉE, Marie et ST AMANT, Jacques. *Le bon grain de l'ivraie : les scores de crédit et le filtrage automatisé des consommateurs canadiens, Option consommateurs*, Montréal, 2004, p. 11, disponible en ligne :

http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_scores_credit_fr_2004.pdf

chaque donnée influence ce pointage. Les agences de crédit gardent ces informations secrètes.¹⁰

2.2 Encadrement législatif au Canada

La *Loi constitutionnelle du Canada de 1867* (LC1867)¹¹ partage certaines compétences entre le gouvernement fédéral et les provinces. Elle prévoit également que tout nouveau champ de compétence sera partagé. La compétence en matière de protection des renseignements personnels n'ayant pas été prévue dans la Constitution, elle est donc partagée entre le fédéral et les provinces.

En 1994, le Québec est la première province canadienne à adopter une loi en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé¹². En 2000, le gouvernement fédéral emboîte le pas et adopte la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE)¹³ qui s'applique aux entreprises ayant des activités de compétences fédérales telles qu'énumérées à l'article 91 de la LC1867, aux entreprises de juridiction provinciale lorsqu'elles agissent à l'extérieur de leur province et aux provinces qui ne se sont pas dotées d'une loi « essentiellement similaire » à la loi fédérale. À ce jour, le Québec, l'Ontario, l'Alberta, la Colombie-Britannique, Terre-Neuve-et-Labrador et le Nouveau-Brunswick se sont dotés de lois qui ont été déclarées « essentiellement similaires » à la loi fédérale. Par contre, les lois de l'Ontario, de Terre-Neuve-et-Labrador et du Nouveau-Brunswick ne s'appliquent que dans le domaine de la santé et ne feront pas l'objet d'analyse dans le présent rapport.

À ces lois en matière de protection des renseignements personnels s'ajoutent différentes lois provinciales qui encadrent spécifiquement les agences de crédit; nous en parlerons plus loin.

2.2.1 Législation fédérale

L'article 3 de la LPRPDE énonce les objectifs de la loi :

Fixer, dans une ère où la technologie facilite de plus en plus la circulation et l'échange de renseignements, des règles régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels d'une manière qui tient compte du droit des individus à la vie privée à l'égard des renseignements personnels qui les concernent et du besoin des organisations de

¹⁰ VALLÉE, Marie et ST AMANT, Jacques. *Le bon grain de l'ivraie : les scores de crédit et le filtrage automatisé des consommateurs canadiens*, Option consommateurs, Montréal, 2004, p. 11, disponible en ligne : http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_scores_credit_fr_2004.pdf

¹¹ *Loi constitutionnelle de 1867*, 30 & 31 Vict., R.-U., c. 3, art. 91 et 92

¹² *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., c. P-39.1

¹³ *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, (2000, ch. 5)

recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances. »

La LPRPDE énonce dix principes généraux. Ces principes sont prévus à l'annexe 1 de la loi¹⁴. Certains de ces principes ne sont que des recommandations¹⁵, les entreprises assujetties à la loi ne sont donc pas obligées de les suivre.

Voici la liste de ces principes ainsi qu'une description de chacun.

« 1) Responsabilité : une organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.

2) Détermination des fins de la collecte des renseignements : les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisation avant la collecte ou au moment de celle-ci.

3) Consentement : toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

4) Limitation de la collecte : l'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite.

5) Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation : les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. On ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

6) Exactitude : les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

7) Mesures de sécurité : les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

8) Transparence : une organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.

9) Accès aux renseignements personnels : une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les

¹⁴ Principes énoncés dans la *Norme nationale du Canada intitulée Code type sur la protection des renseignements personnels*, CAN/CSA-Q830-96

¹⁵ Art. 5(2) LPRPDE

consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées. »

10) Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes : toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le ou les personnes responsables de les faire respecter au sein de l'organisation concernée. »

L'article 7 de la loi vient compléter ces dix principes en y ajoutant des dispositions limitant la collecte et l'utilisation des renseignements personnels aux tiers ainsi que leur transmission à des tiers.

La loi confère au Commissaire à la protection de la vie privée le devoir et le pouvoir de surveiller le respect des dispositions de la LPRPDE par le secteur privé et de traiter les plaintes relatives à son application. Le Commissariat ne possède cependant qu'un pouvoir de recommandation. Il n'a pas le pouvoir de faire des ordonnances¹⁶. À la suite du rapport du Commissaire, le plaignant peut s'adresser à la Cour fédérale pour que celle-ci rende des ordonnances. La Cour fédérale a entre autres les pouvoirs d'accorder les dommages-intérêts au plaignant, notamment en réparation de « l'humiliation subie »¹⁷.

2.2.2 Législation du Québec

Au Québec, la protection des renseignements personnels est régie par le *Code civil du Québec* (C.c.Q.)¹⁸ ainsi que par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP)¹⁹. Cette dernière loi complète les règles prévues au C.c.Q. Ses articles énoncent des règles générales s'appliquant à toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne.

La loi du Québec a été déclarée « essentiellement similaire » à la loi fédérale mais, comme elle a été adoptée avant la loi fédérale et qu'elle est quelque peu différente de celle-ci, nous avons jugé qu'il était opportun de s'y attarder.

Le C.c.Q. prévoit que toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime pour le faire. De plus, elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi²⁰, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec l'objet du dossier. Elle ne peut pas non plus, dans la constitution du dossier

¹⁶ Art. 14(1) LPRPDE

¹⁷ Art. 16 LPRPDE

¹⁸ Arts. 36(6) et 37 à 41 du *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c. 64

¹⁹ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., c. P-39.1

²⁰ La loi l'autorise, par exemple, dans des situations où la vie d'une personne est en danger.

ou dans son utilisation, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation²¹.

Le C.c.Q. et la LPRPSP prévoient également le libre accès des personnes aux dossiers les concernant. Celui qui détient un dossier sur une personne ne peut lui refuser l'accès à ce dossier que s'il est justifié de le faire « pour un motif sérieux et légitime » ou si les renseignements contenus dans le dossier sont susceptibles de nuire sérieusement à un tiers²².

La LPRPSP prévoit que les renseignements contenus dans le dossier d'une personne doivent être exacts et à jour au moment où on les utilise pour prendre une décision relative à cette personne²³.

Le C.c.Q. et la LPRPSP prévoient aussi le droit, pour une personne, de faire corriger les renseignements personnels inexacts, incomplets ou équivoques contenus dans son dossier, d'en faire retirer les renseignements périmés ou non justifiés et d'ajouter des commentaires permettant de préciser certains renseignements²⁴.

La LPRPSP énonce également que

« toute personne qui exploite une entreprise ayant pour objet le prêt d'argent et qui prend connaissance de rapports de crédit ou de recommandations concernant la solvabilité de personnes physiques, préparés par un agent de renseignements personnels, doit informer ces personnes de leur droit d'accès et de rectification relativement au dossier détenu par l'agent et leur indiquer comment et à quel endroit elles peuvent avoir accès à ces rapports ou recommandations et les faire rectifier, le cas échéant. La personne qui exploite une telle entreprise doit communiquer à la personne physique qui lui en fait la demande la teneur de tout rapport de crédit ou de toute recommandation dont elle a pris connaissance en vue de prendre une décision la concernant. »²⁵ La LPRPSP prévoit une compétence exclusive à la Commission d'accès à l'information (CAI) relativement aux différends portant sur l'accès, la rectification ou le retranchement d'un renseignement personnel²⁶. Par contre, la CAI n'a pas le pouvoir de trancher un litige portant sur la validité ou non d'une créance, ni celui d'accorder des dommages-intérêts au plaignant²⁷. Ce dernier devra s'adresser à la Cour du Québec s'il veut faire trancher un litige qui porte sur une créance ou s'il veut obtenir des dommages-intérêts à la suite d'une inscription négative à son dossier de crédit²⁸.

²¹ Art. 37 C.c.Q. et arts. 4 et 5 LPRPSP

²² Arts. 38 et 39 C.c.Q. et art. 27 LPRPSP

²³ Art. 11 LPRPSP

²⁴ Art. 40 C.c.Q. et art. 28 LPRPSP

²⁵ Art. 19 LPRPSP

²⁶ Arts. 42 et 55 LPRPSP et *Eidda c. Crédit Jaguar Canada Inc.*, 2005 CanLII 25913 (QC CS), en ligne : <http://canlii.ca/t/1172s>

²⁷ *Équifax c. Daniel Leblanc* (1997) CAI 438 et *Bitton c. Citifinancial*, C.A.I., décision 02 02 30, 3 septembre 2002

²⁸ *Bourret c. Wells Fargo Financial Services*, 2009 QCCQ 2125 (CanLII),

2.2.3 Législation de la Colombie-Britannique

En 2004, la Colombie-Britannique s'est dotée d'une loi²⁹ qui est « essentiellement similaire » à la LPRPDE. Cette loi reprend la substance de la LPRPDE en ajoutant certaines subtilités, qui n'ont cependant pas d'importance en matière de crédit. Nous allons donc passer outre l'analyse de cette loi.

Par contre, la Colombie-Britannique encadre les dossiers de crédit dans sa loi sur la protection du consommateur intitulée *Business Practices and consumer Protection Act*.³⁰

Cette loi énonce que toute personne qui veut consulter un dossier de crédit doit préalablement obtenir le consentement de la personne concernée. On y prescrit les renseignements pouvant figurer au dossier et la durée de conservation de ceux-ci. De plus, on y mentionne que nul ne peut rapporter au dossier de crédit un renseignement qu'il sait être faux ou trompeur.

Cette loi limite l'accès au dossier de crédit à certaines catégories de personnes et à l'atteinte de certains objectifs. Par exemple, un propriétaire ne peut accéder qu'au dossier de crédit d'un éventuel locataire ou d'un locataire et il ne peut le faire que dans le but de conclure ou de renouveler un bail.

Cette loi prévoit aussi que l'entreprise qui prend « partiellement ou totalement » une décision négative concernant une personne sur la base de son dossier de crédit doit en informer cette personne par écrit. Elle donne également le droit à cette personne de faire ajouter une déclaration justificative d'au plus 100 mots au sujet des renseignements figurant à son dossier de crédit. Finalement, la loi prévoit que nul ne peut rapporter au dossier de crédit un renseignement qu'il sait être faux ou trompeur.

2.2.4 Législation de l'Alberta

Toujours en 2004, l'Alberta s'est elle aussi dotée d'une loi « essentiellement similaire » à la LPRPDE. Nous allons donc passer outre l'analyse de cette loi.

Par ailleurs, comme la Colombie-Britannique, l'Alberta encadre les dossiers de crédit dans sa loi sur la protection du consommateur intitulée *Fair Trading Act*.³¹ Cette loi est « essentiellement similaire » à celle adoptée par la Colombie-Britannique. Notons par contre certaines différences qui méritent d'être soulignées.

La première distinction est que, en vertu de la loi albertaine, l'agence d'évaluation de crédit a le devoir de prendre les moyens raisonnables pour s'assurer que les renseignements qui lui sont communiqués sont exacts et complets. De plus, la loi prévoit que le consommateur peut inscrire une note explicative à son dossier, mais elle n'en limite pas le nombre de mots. Finalement, la loi prévoit des recours civils si une personne a subi des dommages à la suite d'une violation des dispositions de la loi.

²⁹ *Personal Information Protection Act*, [SBC 2003] CHAPTER 63

³⁰ [SBC 2004] CHAPTER 2, part 6

³¹ Revised Statutes of Alberta 2000, Chapter F-2, division 3, part 5

2.2.5 Législation de l'Ontario

L'Ontario n'ayant pas adopté de loi en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé, c'est la loi fédérale qui s'applique. Par contre, à l'instar de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, il a adopté certaines dispositions encadrant les dossiers de crédit dans la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*³².

Comme les dispositions de cette loi comportent beaucoup de similitude avec la loi de la Colombie-Britannique, nous nous contenterons, encore ici, d'en souligner les différences.

Quelles sont-elles? L'Ontario exige des agences d'évaluation de crédit qu'elles fournissent des efforts raisonnables afin de s'assurer que les renseignements figurant au dossier de crédit soient corroborés par la meilleure preuve possible. De plus, la loi impose à l'agence le devoir de faire enquête lorsqu'un consommateur lui demande de rectifier des renseignements contenus dans son dossier de crédit. L'agence doit s'efforcer de confirmer les renseignements, de les compléter et de les corriger, le cas échéant.

2.3 Qui peut inscrire des renseignements dans un dossier de crédit ?

Selon les lois en matière de protection des renseignements personnels en vigueur au Canada, un créancier qui veut inscrire au dossier de crédit doit, en principe, préalablement obtenir le consentement de la personne concernée. Généralement, le consommateur qui fait une demande de crédit signe un document qui donne ce consentement au créancier.

Comme qu'exposé plus haut, les dossiers de crédit sont créés auprès des agences d'évaluation de crédit. Ces agences, entreprises privées, facturent pour leurs services. Donc, un créancier qui veut inscrire et/ou consulter des dossiers de crédit doit obligatoirement devenir membre de l'une ou l'autre (ou les deux) de ces agences et payer les frais afférents.

Nous avons réussi à mettre la main sur le contrat qu'Equifax fait signer à ses membres³³. Il est clairement indiqué que le client doit respecter les lois applicables en matière de protection de la vie privée, notamment en matière de consentement. Habituellement, les agences d'évaluation permettent à des institutions prêteuses, des entreprises de télécommunications et des agences de recouvrement d'inscrire dans les dossiers de crédit.

2.4 L'importance du dossier de crédit dans la vie des Canadiens

Tel qu'exposé dans la section 2.1 du présent rapport, à l'origine, le dossier et le pointage de crédit étaient destinés à l'usage exclusif des institutions prêteuses. Ils servaient à établir le risque d'un éventuel débiteur dans une situation de prêt, de crédit.

³² L.R.O. 1990, CHAPITRE C.33

³³ Equifax n'a pas répondu à nos demandes d'entrevue; nous avons tout de même réussi à obtenir le contrat par d'autres moyens.

Depuis quelques années, le dossier de crédit est utilisé par d'autres intervenants et à d'autres fins. Par le fait même, le dossier et le pointage de crédit ont de plus en plus souvent des conséquences dans la vie des consommateurs et ces conséquences sont de plus en plus importantes.

En 2009, Option consommateurs s'est penchée sur la question de l'utilisation des dossiers de crédit à des fins non financières, notamment dans le domaine de l'emploi, du logement et de l'assurance de dommages³⁴. Cette recherche visait à savoir qui faisait des enquêtes de crédit dans ces domaines, pour quelles raisons ces enquêtes étaient et si elles étaient toujours justifiées et systématiques. La recherche a démontré non seulement que le dossier et le pointage de crédit étaient les outils principaux d'évaluation des institutions prêteuses, mais aussi que de plus en plus d'assureurs, de propriétaires et d'employeurs les utilisaient pour évaluer des candidats. Ceux-ci font une corrélation entre le dossier et le pointage de crédit, et le risque que le consommateur représente dans leurs secteurs d'activités.

Pour les assureurs, un mauvais pointage de crédit indique que l'assuré potentiel risque, plus qu'un autre assuré, de faire une réclamation (l'assureur augmente alors la prime en conséquence). Pour les locateurs, un mauvais dossier de crédit indique que le locataire éventuel risque de ne pas payer pas son loyer (ou de ne pas le payer à temps); ils sont alors susceptibles de lui préférer un autre candidat. Pour les employeurs, un mauvais dossier de crédit indique que l'employé potentiel a des difficultés financières, ce qui peut nuire à son rendement au travail (eux aussi risquent de lui préférer un autre candidat).

Nous constatons que l'impact d'une mauvaise note au dossier de crédit peut avoir des conséquences graves sur un consommateur, et ce, dans plusieurs sphères de sa vie. Malgré cela, les Canadiens ont très peu de connaissances sur les dossiers et pointages de crédit. En décembre 2011, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) rendait publique les résultats d'une recherche sur l'opinion publique concernant les droits et les responsabilités des consommateurs³⁵. Selon celle-ci, seulement 38 % des Canadiens affirmaient savoir comment contester une entrée dans leur dossier de crédit (par rapport à 49 % en 2006). Ces statistiques sont fort inquiétantes.

Les associations de consommateurs aussi constatent que les consommateurs en connaissent très peu sur le dossier de crédit. La plupart des questions de consommateurs que nous avons recensées auprès des associations de consommateurs vont dans ce sens ; ils s'interrogent notamment sur la façon de contester une entrée dans leur dossier de crédit. De plus, ils posent beaucoup de questions sur le fonctionnement général du dossier de crédit (durée de conservation des inscriptions au dossier, mode de contestation, processus d'accès, etc.).

³⁴ GRENIER, Geneviève, *Des chiffres sur l'incalculable : l'utilisation des dossiers de crédit à des fins non financières*, Option consommateurs, Montréal, mars 2009, en ligne : http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/renseignements_personnels/oc_rr_dossiers_credit_2009.pdf

³⁵ Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Recherche sur l'opinion publique concernant les droits et responsabilités des consommateurs, décembre 2011*, en ligne : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/etudessondages/2012research/2012research-fra.asp>

Les consommateurs s'adressent aussi aux organismes gouvernementaux. Ainsi, l'ACFC nous a affirmé qu'elle a reçu 624 demandes de renseignements d'ordre général sur les dossiers de crédit³⁶ durant l'année fiscale 2012-2013. De son côté, la CAI a affirmé avoir reçu 150 demandes à ce sujet durant la dernière année.

L'utilisation accrue du dossier de crédit par les institutions financières et par d'autres types d'intervenants jumelée aux faibles connaissances des Canadiens en la matière a toutes sortes de conséquences non désirables. Si on ajoute l'effet de justice alternative qu'entraîne une mauvaise inscription au dossier et le peu de surveillance au plan de l'exactitude des renseignements consignés au dossier de crédit (nous reviendrons sur ces sujets plus loin), nous avons ici une situation qui est fort préoccupante.

³⁶ Ces demandes étaient formulées par téléphone.

3 - Comment le dossier de crédit peut-il devenir un outil de justice alternative ?

3.1 Effets d'une inscription négative au dossier de crédit

Comme nous l'avons démontré plus haut, à l'origine, le dossier de crédit servait exclusivement dans un contexte de demande de prêt et de crédit. Dans ce contexte précis, nous pouvons admettre pour les fins de cette recherche que le dossier de crédit permet au créancier éventuel de mieux connaître le risque que peut représenter un débiteur. Si ce dernier est un mauvais payeur ou est lourdement endetté, les renseignements contenus au dossier de crédit peuvent s'avérer utiles au créancier. Il est dans l'intérêt des différents créanciers de mettre en commun les renseignements qu'ils détiennent sur un débiteur afin de mieux évaluer le risque que ce dernier représente. Par ailleurs, les inscriptions positives peuvent être dans l'intérêt du consommateur ; celui qui aura de telles inscriptions obtiendra du crédit à taux abordable et jouira d'une excellente réputation auprès des créanciers.

Par contre, les créanciers ne doivent pas uniquement se fier aux dossiers et pointages de crédit dans leur évaluation. Une multitude de facteurs doivent entrer en ligne de compte lors de l'évaluation d'une demande de crédit : les revenus, les dépenses, les engagements financiers qui ne figurent pas au dossier de crédit, etc. De plus, comme l'exactitude des renseignements contenus aux dossiers de crédit fait parfois défaut³⁷, les créanciers doivent être prudents lorsqu'ils prennent des décisions en se fiant aux informations qui se trouvent dans les dossiers de crédit.

Il y a plusieurs façons d'aborder la question des effets d'une inscription négative au dossier de crédit. On peut argumenter que, lorsqu'un consommateur ne s'acquitte pas de ses dettes selon l'entente prévue avec le créancier, il doit subir les conséquences de ses gestes et voir son dossier de crédit entaché. Cette prémisse de base tient la route si nous sommes dans un contexte de crédit.

Par contre, nous devons nous interroger sur les conséquences de l'utilisation à des fins non financières des dossiers de crédit. Comme nous l'avons déjà exposé, une inscription négative dans un dossier de crédit peut causer bien des problèmes au consommateur; cela peut faire en sorte qu'il ait du mal à obtenir du crédit ou du crédit à taux raisonnable, à louer un logement, à obtenir une assurance (auto ou habitation) ou encore à se trouver un emploi.

Les conséquences d'une inscription négative au dossier vont bien au-delà de ce qui était prévu lorsque les dossiers de crédit sont apparus. Un consommateur qui ne s'acquitte pas de ses dettes mérite-il d'être puni à ce point ? Comme les lois de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta permettent expressément l'utilisation des dossiers de crédit dans

³⁷ Voir section 3.2.

les domaines de l'emploi, du logement et de l'assurance, nous ne pouvons que présumer que les gouvernements de ces provinces n'y voient là rien d'abusif.

Nous croyons que, dans l'état actuel des connaissances sur l'utilisation du dossier de crédit à des fins non financières, les inscriptions négatives viennent alourdir sans raisons la sanction imposée au consommateur. En 2009, OC en était venu à la conclusion qu'il était nécessaire, dans la plupart des domaines où le dossier de crédit est utilisé à des fins non financières (assurances, emploi et logement), de mener des études indépendantes afin de mesurer l'efficacité des enquêtes de crédit³⁸. Nous réitérons ces recommandations et demandons que soient interdites les enquêtes de crédit dans les domaines de l'assurance et du logement jusqu'à ce que des études indépendantes démontrent l'efficacité des enquêtes de crédit à des fins non financières et que les consommateurs soient protégés adéquatement des abus.

Une autre façon d'aborder la question des effets d'une inscription négative au dossier de crédit serait de regarder le processus même de l'inscription et en observant sur qui repose le fardeau de la preuve. Normalement, un créancier qui veut forcer un débiteur à payer sa créance dispose de plusieurs moyens de le faire. Il peut faire des pressions auprès du consommateur au moyen d'avis ou retenir les services d'une agence de recouvrement. Si le consommateur refuse toujours de payer, il pourra s'adresser aux tribunaux. Dans ce cas, il devra prouver au tribunal que sa réclamation est bien fondée. Le fardeau de la preuve repose sur ses épaules.

Par contre, en inscrivant des renseignements dans le dossier de crédit, le fardeau de la preuve est en quelque sorte renversé. Cette inscription donne au créancier le pouvoir de sanctionner un consommateur sans avoir à démontrer le bien-fondé de sa réclamation devant un tribunal de droit commun. Cela pose des questions éthiques car, comme le créancier contrôle les renseignements diffusés, il devient en quelque sorte juge et partie.

Bien souvent, ce sera au consommateur de démontrer à l'agence d'évaluation de crédit que l'inscription est fausse, erronée, incomplète ou litigieuse. Comme nous l'avons vu dans la section portant sur l'encadrement législatif, les lois en matière de protection de renseignements personnels qui encadrent les agences d'évaluation de crédit prévoient des mécanismes pour la contestation d'inscription au dossier de crédit et permettent au consommateur d'ajouter des notes explicatives. Nous allons étudier cet aspect plus en profondeur à la section 3.3 de ce rapport et nous allons voir que la contestation et la correction d'un renseignement peut s'avérer une tâche très ardue pour le consommateur avec des résultats plus ou moins probants.

Le consommateur qui veut éviter une tache à son dossier de crédit peut aussi décider de payer sous protêt la somme réclamée et pourra poursuivre plus tard l'entreprise devant les tribunaux pour réclamer son dû. Ici encore, le fardeau de la preuve reposera sur les épaules du consommateur, quoiqu'un jugement de la Cour des petites créances du Québec indique qu'un

³⁸ GRENIER, Geneviève, *Des chiffres sur l'incalculable : l'utilisation des dossiers de crédit à des fins non financières*, Option consommateurs, Montréal, mars 2009, en ligne : http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/renseignements_personnels/oc_rr_dossiers_credit_2009.pdf

paiement fait sous protêt dans le but d'éviter une tache dans un dossier de crédit n'est pas un paiement au sens juridique du terme et qu'il revient au créancier de prouver sa créance et non pas l'inverse³⁹.

3.2 Contrôle et vérification de l'exactitude des renseignements contenus au dossier de crédit

Comme nous l'avons vu précédemment, les lois en matière de protection des renseignements exigent toutes que les renseignements contenus dans un dossier soient exacts, à jour et complets. Cette exigence s'adresse autant à ceux qui inscrivent les renseignements (les créanciers) qu'aux agences d'évaluation de crédit.

Lorsque l'on regarde de près le contrat qu'Equifax fait signé à ses membres ainsi que les politiques de confidentialité de TransUnion et d'Equifax, on se rend compte que les agences ont tendance à se dégager de toute responsabilité quant à l'exactitude des renseignements qu'elles recueillent et diffusent.

Dans le contrat qu'Equifax fait signer à ses membres, l'agence se dégage de toute responsabilité pour tout dommage subi ou coût engagé par le client découlant de toute inexactitude ou omission dans les données, et ce, même si cela est dû à une négligence de la part d'Equifax.

On insiste aussi sur le fait qu'Equifax n'a aucun contrôle sur les renseignements qu'elle collige et que le montant et la nature de l'information dans les dossiers de crédit rendent impossible pour Equifax de vérifier indépendamment l'exactitude des renseignements qu'elle reçoit et qu'elle diffuse.

Par contre, elle précise qu'elle fera des enquêtes, de temps à autre, pour vérifier si le client se conforme au contrat et aux exigences de la loi. Quel type d'enquête? Ce n'est pas précisé.

Aussi, les politiques de confidentialité⁴⁰ des deux agences précisent bien que l'exactitude des renseignements qu'elles recueillent repose sur les épaules de ceux qui rapportent lesdits renseignements. En particulier, une phrase dans la politique de confidentialité de TransUnion nous a fait sursauter :

« Accès et précision des fiches de crédit

(...) Lors de la cueillette de renseignements personnels, nous travaillons auprès de nos clients pour favoriser leur sensibilisation à l'égard de l'importance de ne fournir que des renseignements personnels qui sont précis, complets et à jour. Toutefois, TransUnion ne peut aucunement modifier l'information qui lui est signalée par nos clients, à moins qu'il soit déterminée(sic) que l'information est incorrecte, incomplète ou autrement imprécise. »

³⁹ *Amghar c. Visa Desjardins*, 2011 QCCQ 4309 (CanLII)

⁴⁰ En ligne : http://www.transunion.ca/ca/privacypolicy_fr.page et http://www.consumer.equifax.ca/privacy_policy/fr_ca

Nous avons examiné le document de près afin de savoir si TransUnion mentionnait une quelconque procédure de vérification comme celle prévue au contrat d'Equifax. Nous n'avons rien trouvé. Il aurait été vraiment intéressant de pouvoir examiner le contrat que fait signer TransUnion à ses membres afin de vérifier si une telle procédure existe. Nous ne pouvons que déplorer leur manque de collaboration. De plus, la politique de confidentialité aborde très peu la question de la responsabilité de l'agence face à l'exactitude des renseignements, sauf en terme très général qui concerne leur obligation de respecter les lois en vigueur. TransUnion met plutôt l'accent sur la responsabilité de ses clients.

La politique d'Equifax va, à notre sens, un peu plus loin quant à la responsabilité de l'agence face à l'exactitude des renseignements qu'elle recueille. Par contre, elle aussi fait reposer la majeure partie de la responsabilité sur les épaules de ses clients.

Donc, les lois exigent que les renseignements soient à jour, complets et exacts. Les agences de crédit font reposer cette responsabilité presque exclusivement sur leurs clients. Mais, en réalité, les renseignements que l'on trouve dans les dossiers de crédit sont-ils à jour, complets et exacts? Qui surveille les agences et s'assure que c'est le cas ?

Aux États-Unis, plusieurs études ont été réalisées au cours des dernières années pour tenter de vérifier le taux d'exactitude dans les dossiers de crédit. Ces études ont été faites par différents groupes : des groupes de pression, les agences d'évaluation de crédit elles-mêmes et le *Federal Trade Commission* (FTC). Les récentes études tendent à démontrer un taux d'erreur entre 19 % et 26 %.

En 2004, un sondage effectué par le *U.S. Public Interest Research Group* (PIRG)⁴¹ auprès de ses membres a démontré que 25 % des dossiers contenaient des erreurs sérieuses pouvant entraîner soit un refus de crédit soit un taux d'intérêt plus élevé pour le consommateur.

En 2011, le *Policy & Economic Research Council* (PERC) a publié une étude⁴² réalisée pour le compte du *Consumer Data Industry Association* (CDIA). Le PERC a demandé à 2338 consommateurs d'examiner leur dossier de crédit et d'identifier s'il y avait des erreurs. Il s'est avéré que 19 % des dossiers contenaient des erreurs et que seulement 0,5 % des erreurs auraient pu avoir un impact négatif sur une demande de crédit.

Tout récemment, la *Federal Trade Commission* (FTC) a rendu public les résultats intérimaires d'une vaste enquête sur le taux d'exactitude des renseignements contenus dans les dossiers de crédit⁴³. Notons que cette enquête est une exigence de la *Fair and Accurate Credit Transactions*

⁴¹ Allison CASSADY and Edmund MIERZWINSKI, *Mistakes do Happen : A Look at Errors in consumer Credit Reports*, National Association of State PIRGs, June 2004, en ligne :

http://www.uspirg.org/sites/pirg/files/reports/Mistakes_Do_Happen_2004_USPIRG.pdf

⁴² Michael A. TURNER, Ph.D, Robin VARGHESE, Ph.D, Patrick D. WALKER, M.A., *U.S. Consumer Credit Reports : Measuring Accuracy and Dispute Impacts*, PERC, May 2011, en ligne : <http://perc.net/files/DQreport.pdf>

⁴³ Federal Trade Commission, *Report to Congress Under Section 319 of the Fair and Accurate Credit Transactions Act of 2003*, Décembre 2012, en ligne : <http://www.ftc.gov/os/2013/02/130211factareport.pdf>

Act (FACT Act)⁴⁴, qui commande à la FTC de faire une enquête sur une période de 10 ans. Les résultats de cette enquête démontrent que 26 % des dossiers de crédit contiennent des erreurs et que 5 % de ces erreurs peuvent entraîner des impacts négatifs sur une demande de crédit.

À notre connaissance, il y a très peu d'études réalisées au Canada sur ce sujet et nous n'avons trouvé aucune étude réalisée par les autorités réglementaires. Nous pourrions être tentés d'importer les statistiques provenant de nos voisins du Sud et conclure que les mêmes chiffres s'appliquent au Canada. Mais nous devons être prudents dans l'utilisation de ces statistiques. Même si les deux principales agences d'évaluation de crédit au Canada (TransUnion et Equifax) sont des filiales d'entreprises américaines, les deux marchés ne sont pas identiques et les cadres législatifs sont différents.

En 2005, le *Public Interest Advocacy Centre* (PIAC), organisation sans but lucratif qui défend les intérêts des consommateurs, a publié une étude qui examine l'industrie des rapports de crédit⁴⁵. Cette étude, financée par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada, indique un taux d'erreur d'environ 18 %, selon un sondage effectué auprès des Canadiens. Le PIAC nous donne une première indication que le taux d'erreurs au Canada est loin d'être anodin. Nous ne pouvons que souhaiter que les autorités réglementaires mènent des enquêtes plus poussées afin de mieux cerner cet enjeu.

3.3 Procédures pour contester une inscription au dossier de crédit

Le consommateur qui veut contester une inscription dans son dossier de crédit peut le faire en suivant des procédures établies par la loi. Nous allons regarder ces procédures de plus près.

Les lois en matière de protection des renseignements personnels prévoient des mécanismes permettant au consommateur de contester une inscription figurant à son dossier de crédit et d'ajouter une note explicative à son dossier.

Un consommateur qui veut contester une inscription à son dossier de crédit doit tout d'abord faire une demande par écrit à une agence d'évaluation de crédit. Les agences doivent répondre dans un délai de 30 jours. L'agence qui reçoit une demande de rectification doit faire les vérifications qui s'imposent afin de valider l'exactitude du renseignement contesté. Selon les politiques de confidentialité des deux agences, la vérification se fera auprès du créancier qui a inscrit le renseignement au dossier de crédit; si le créancier confirme le renseignement, elles ne le modifieront pas.

Dans ce contexte, il peut être très difficile pour un consommateur de faire rectifier un renseignement le concernant. Le créancier contrôle l'information. Il peut produire une facture et attester que le consommateur ne l'a pas payée; l'agence le croira alors sur parole. Dans le cas où le consommateur peut prouver qu'il a bel et bien acquitté une facture – en produisant, par exemple, un chèque qui a été encaissé par le créancier –, l'agence rectifiera le

⁴⁴ 117 STAT. 1952 PUBLIC LAW 108–159—DEC. 4, 2003, en ligne : <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-108publ159/pdf/PLAW-108publ159.pdf>

⁴⁵ Susan LOTT, *Credit reporting : How are consumers faring ?*, PIAC, Ottawa, août 2005, en ligne : http://www.piac.ca/financial/credit_reporting_how_are_consumers_faring

renseignement. Mais ce n'est pas toujours possible pour le consommateur de prouver ses dires. Pensons, par exemple, au consommateur qui est victime d'un vol d'identité ; il n'a pratiquement aucun moyen de prouver que ce n'est pas lui qui a contracté les dettes inscrites à son dossier de crédit.

De plus, lorsqu'un consommateur est en litige avec un commerçant concernant une dette (par exemple, s'il nie devoir telle somme) ou s'il y a un litige concernant le bien acheté au moyen du crédit, l'agence d'évaluation de crédit ne s'immiscera pas dans le conflit, elle maintiendra le renseignement dans le dossier tel que rapporté par le créancier. Le consommateur n'aura d'autres choix que de faire ajouter une note explicative à son dossier en espérant que celle-ci soit prise en compte lors de ses éventuelles demandes de crédit. Il devra par la suite poursuivre le créancier devant un tribunal de droit commun pour faire trancher le litige.

Le créancier a le devoir de rapporter des renseignements justes, exacts et complets. Or, s'il rapporte une créance en sachant que le consommateur conteste cette créance et inscrit une mention à cet effet dans son dossier de crédit, nous sommes d'avis qu'il ne respecte pas les exigences de la loi. De même, si l'agence d'évaluation de crédit est au courant de ce litige mais qu'elle fait fi de cette information, nous croyons qu'elle agit en contravention de ses obligations légales.

Comme nous l'avons vu dans la section 2.1, le système de notation utilisé par les agences d'évaluation de crédit prévoit un barème allant de 1 à 9, 1 voulant dire que la créance a été payé tel que convenu, alors que 9 veut dire que la créance n'a pas été payée. Il n'y a aucune note prévue pour une créance litigieuse. Deux choix s'offrent alors au créancier : soit il ne rapporte pas le renseignement litigieux, soit il l'inscrit selon le système de notation mis en place. Aucune de ces deux situations ne reflète la réalité.

Nous recommandons donc que les agences d'évaluation de crédit mettent en place un système de notation qui permettrait d'inscrire au dossier de crédit une créance litigieuse sans lui accorder de note, et ce, tant que le litige ne sera pas tranché. Cela aurait pour avantage de fournir de l'information sans porter préjudice au consommateur.

Encore faut-il que la contestation du consommateur ne soit pas frivole ou faite dans l'unique but d'éviter des inscriptions désavantageuses à son dossier de crédit. Nous avons abordé ce sujet avec M^e Pierre-Claude Lafond⁴⁶, spécialiste de la protection du consommateur et de l'accès à la justice. M^e Lafond confirme qu'il y a effectivement un problème lorsque les inscriptions concernent des créances litigieuses. Il affirme aussi qu'il faut être prudent dans les solutions que l'on met de l'avant pour régler ce problème, car il ne faut pas que le consommateur puisse impunément éviter les conséquences négatives de ses gestes.

Le professeur Lafond suggère un mécanisme permettant de faire rapidement trancher le litige opposant le consommateur au créancier ; il suggère également que, pendant ce temps, la note

⁴⁶ M^e Pierre-Claude Lafond enseigne le droit à l'Université de Montréal et il est auteur de plusieurs ouvrages en droit de la consommation et en matière d'accès à la justice. Voir les questions posées à Me Lafond à l'Annexe 1

au dossier soit suspendue. Autre suggestion : que le dépôt d'une plainte à un organisme réglementaire mandaté pour recevoir ce type de plainte suspende automatiquement l'inscription au dossier de crédit. Nous croyons qu'il serait intéressant qu'une telle procédure soit mise en place. Ainsi, dans ce contexte, les organismes gouvernementaux de protection des consommateurs pourraient efficacement servir d'intermédiaire entre les consommateurs et les bureaux de crédit. Lorsqu'un consommateur loge une plainte officielle auprès d'une autorité compétente, cela ne veut pas nécessairement dire que celui-ci a raison de contester une créance, mais cela donne tout de même un indice du sérieux du consommateur.

Pour que cette solution soit efficace, nous recommandons la mise en place d'un système de médiation qui permettrait au consommateur de faire trancher rapidement un litige concernant une créance qui entache son dossier de crédit. Étant donné les graves conséquences que peut avoir une inscription négative à un dossier de crédit, il est impératif que les litiges ne traînent pas en longueur. D'ailleurs, le professeur Lafond insiste sur le fait que, peu importe la solution avancée, il faudrait éviter de judiciaireiser le débat, ce qui ne ferait qu'alourdir la procédure et allonger les délais.

Par ailleurs, le consommateur qui s'est vu refuser une demande de rectification de son dossier de crédit peut s'adresser au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Par contre, les pouvoirs du commissariat sont plutôt limités. En effet, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a seulement qu'un pouvoir de recommandation; il ne peut émettre d'ordonnances. Il peut recommander de rectifier, de modifier ou de faire enlever un renseignement d'un dossier de crédit, mais il n'a pas le pouvoir d'accorder des dommages-intérêts au consommateur qui aurait subi un dommage à la suite d'une inscription erronée, fausse, incomplète ou périmée⁴⁷. Par contre, si l'une ou l'autre des parties n'est pas satisfaite des conclusions du Commissaire, elle peut soumettre le rapport du Commissaire à la Cour fédérale qui pourra émettre des ordonnances.

Au surplus, dans le cas d'une créance litigieuse, ni le commissaire ni la Cour fédérale n'a le pouvoir de trancher le litige. Le consommateur devra d'abord s'adresser à un tribunal de droit commun. Si le consommateur obtient gain de cause, le tribunal pourra lui accorder des dommages-intérêts s'il a subi des dommages à la suite de l'inscription. Si le créancier, à la suite de ce jugement, n'apporte pas les correctifs au dossier de crédit du consommateur, ce dernier devra alors faire une demande auprès du Commissaire afin de faire rectifier le dossier.

Au Québec, comme nous l'avons vu à la section 2.2.2, la LPRPSP prévoit une compétence exclusive à la Commission d'accès à l'information (CAI) relativement aux différends portant sur l'accès, la rectification ou le retranchement d'un renseignement personnel. Par contre, la CAI n'a pas le pouvoir de trancher un litige portant sur la validité ou non d'une créance, ni celui d'accorder des dommages-intérêts au plaignant. Alors, le consommateur qui veut obtenir des dommages-intérêts à la suite d'une inscription négative à son dossier de crédit devra, dans un premier lieu, s'adresser à la CAI pour faire rectifier le renseignement et, dans un deuxième temps, s'adresser à la Cour du Québec pour obtenir des dommages-intérêts. Dans le cas d'une

⁴⁷ Le consommateur qui se trouve dans une telle situation doit plutôt s'adresser à la Cour fédérale.

créance litigieuse, le consommateur devra faire l'inverse. Il devra d'abord s'adresser à la Cour du Québec pour faire trancher le litige et obtenir des dommages intérêts. Si le créancier refuse ou néglige de faire la correction au dossier, il devra par la suite s'adresser à la CAI.

Les provinces, telles l'Alberta, la Colombie-Britannique et l'Ontario, qui ont choisies d'intégrer les dispositions fédérales en matière de dossier de crédit dans leur loi de protection du consommateur évitent les écueils de la double juridiction mentionnés précédemment. En effet, dans ces provinces, le consommateur peut s'adresser au tribunal de droit commun pour faire trancher toutes les questions se rattachant à son dossier de crédit.

Il n'est pas question ici de recommander que les pouvoirs en matière de rectification de renseignements soient retirés aux commissariats à la vie privée. Ils détiennent une expertise propre à ce domaine et nous croyons qu'il est fort utile que de telles instances existent. Par contre, force est de constater que, pour un consommateur qui conteste une créance qui entache son dossier de crédit, la tâche n'est pas simple du tout et peut en décourager plus d'un. Nous ne croyons pas non plus que la solution réside dans le fait de donner plus de pouvoir aux commissariats et de leur permettre de trancher des litiges qui relèvent très certainement des tribunaux de droit commun. Nous recommandons donc que, dans les litiges en matière de consommation impliquant des inscriptions au dossier de crédit, les tribunaux de droit commun aient le pouvoir d'ordonner la rectification des dossiers de crédit, et ce, dans un souci d'efficacité de la justice. Dans le même sens, nous recommandons d'accorder aux commissariats à la protection à la vie privée le pouvoir d'accorder des dommages-intérêts lorsqu'une inscription à un dossier de crédit a causé des préjudices à un consommateur.

3.4 Les plaintes des consommateurs et demandes de renseignements

Dans le cadre de cette recherche, nous avons voulu savoir quelle était la nature des plaintes des consommateurs et des demandes de renseignements en matière de dossier de crédit. Pour le savoir, nous nous sommes tournés vers les associations de consommateurs, certains commissariats à la protection de la vie privée, l'ACFC, l'Association des banquiers canadiens et le ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario.

Commençons d'abord par les associations de consommateurs. Nous avons contacté plusieurs associations de consommateurs à travers le Canada⁴⁸. Nous avons reçu des réponses de trois associations du Québec, de deux associations de l'Ontario et d'une association de la Saskatchewan. Nous avons aussi analysé les quelques 300 plaintes ou demandes de renseignements qu'Option consommateurs a traité depuis 2001. Ces plaintes et ces demandes de renseignements peuvent être regroupées sous les grands thèmes suivants :

- Demandes de renseignements sur la procédure à suivre pour effectuer une correction au dossier de crédit
- Plaintes concernant des inscriptions erronées qui nuisent au consommateur

⁴⁸ Voir à l'Annexe 2 les questions posées aux associations de consommateurs

-
- Plaintes concernant des entreprises qui menacent le consommateur d'entacher le dossier de crédit⁴⁹
 - Demandes de renseignements sur la manière de conserver un bon dossier de crédit
 - Demandes de renseignements sur la durée de conservation des inscriptions au dossier de crédit

La plupart des associations de consommateurs qui nous ont répondu nous ont indiqué que les consommateurs avec qui elles sont en contact en connaissent généralement très peu sur les dossiers de crédit. De plus, elles ont presque unanimement déclaré que le dossier de crédit devenait omniprésent dans la vie des consommateurs et qu'elles s'en inquiétaient.

Aussi, lorsque nous avons recensé les plaintes et demandes de renseignements chez Option consommateurs, nous nous sommes aperçus d'une problématique bien particulière. Option consommateurs a intenté deux recours collectifs contre des détaillants de meubles et d'électroménagers. Chaque recours collectifs concernait des consommateurs s'étant procuré des meubles au moyen du programme de financement offert par le détaillant. Dans les publicités, on mentionnait aux consommateurs qu'ils n'auraient rien à payer avant un certain nombre de mois (financement sans frais ni intérêts). Or, pendant la durée du contrat, les consommateurs voyaient apparaître sur leurs factures des frais annuels qui n'étaient aucunement mentionnés dans les publicités. L'institution prêteuse menaçait d'entacher le dossier de crédit de ceux qui refusaient de payer ces frais. À cause des menaces de l'institution prêteuse, nous ne pouvions que leur suggérer de payer les frais, et cela, même si la créance était contestée dans un recours collectif.

Même si nous avisions les consommateurs de payer les frais exigés, certains, choqués par les agissements des détaillants de meubles, décidaient de ne pas le faire. Ils s'en sont mordus les doigts par la suite car leur dossier de crédit a été entaché. Certains se sont même fait refuser du crédit à cause de cette inscription négative.

Cet exemple illustre à la perfection l'effet de justice alternative que peut avoir une inscription négative à un dossier de crédit. Malgré un recours collectif, les institutions prêteuses et les agences d'évaluation de crédit ont transmis des renseignements qui n'étaient certainement pas complets.

Nous avons aussi posé des questions à la CAI du Québec⁵⁰. Elle nous a mentionné qu'elle recevait environ 150 demandes de renseignements par année concernant les dossiers de crédit, ce qui représente environ 3 % de toutes les demandes effectuées à la CAI. Cela peut sembler peu, mais il n'y a là rien de surprenant lorsque l'on regarde les dernières statistiques concernant les connaissances des Canadiens en matière de dossier de crédit. De plus, les

⁴⁹ Il peut s'agir d'agences de recouvrement, par exemple.

⁵⁰ Voir les questions posées aux différents commissariats à la protection de la vie privée au Canada à l'Annexe 3

consommateurs ne connaissent pas la CAI et encore moins son rôle⁵¹. Les demandes de renseignements qui reviennent le plus souvent à la CAI concernent la correction de renseignements dans les dossiers de crédit. Aussi, la CAI a rendu seulement sept décisions en matière de dossiers de crédit depuis que la LPRPSP est entrée en vigueur en 1994.

Ensuite, nous nous sommes adressés l'ACFC⁵², qui produit et diffuse beaucoup de documentation sur les dossiers et pointages de crédit. Pour l'année 2012-2013, l'ACFC a reçu 431 demandes de renseignements concernant les agences d'évaluation de crédit. Cent vingt-neuf demandes concernaient la procédure pour faire corriger les erreurs.

L'Association des banquiers canadiens⁵³, pour sa part, nous a dit que la très grande majorité des plaintes reçues par ses membres concernent des clients qui se voient refuser du crédit et qui pensent mériter un meilleur pointage de crédit.

Nous avons aussi posé des questions au Commissariat de la protection de la vie privée du Canada (CPVP). Il nous a mentionné qu'au courant de l'année 2012, il a reçu 16 demandes de renseignements concernant les dossiers de crédit, ce qui représente environ 2 % de toutes les demandes effectuées au CPVP. Il a aussi reçu 6 plaintes (qui représentent 2 % de toutes les plaintes). Les demandes et plaintes qui reviennent le plus souvent concernent le retrait du numéro d'assurance sociale (NAS) du dossier de crédit, la correction de renseignements inexacts, les renseignements dans le dossier qui appartiennent à une autre personne, les renseignements communiqués sans consentement et les consultations inutiles du dossier de crédit.

Enfin, le ministère des Services aux consommateurs de l'Ontario⁵⁴ nous a indiqué avoir reçu, durant l'année 2012-2013, 1047 plaintes et demandes de renseignements. La plupart de ces demandes et plaintes concernaient des erreurs dans les dossiers de crédit.

En regardant ces données, nous pouvons en déduire que l'inexactitude des renseignements dans les dossiers de crédit est un thème récurrent pour les consommateurs qui s'adressent à ces intervenants. Nous devons constater qu'il y a beaucoup de travail à faire à ce sujet, tant au plan de l'éducation des consommateurs qu'au plan de la surveillance par les instances réglementaires.

3.5 Études de certaines décisions judiciaires

Nous avons consulté plusieurs bases de données juridiques afin de recenser les différentes décisions rendues par les tribunaux canadiens et les commissariats à la protection à la vie privée en matière de dossiers de crédit. Nous avons limité notre recherche aux cas de demande de rectification de dossiers de crédit et aux cas de créances litigieuses ayant entachées le dossier de crédit de consommateurs.

⁵¹ Option consommateurs s'en rend compte chaque fois qu'elle aborde le sujet avec un groupe de consommateurs.

⁵² Voir à l'Annexe 4 les questions posées à l'ACFC

⁵³ Voir à l'Annexe 5 les questions posées à l'Association des banquiers canadiens

⁵⁴ Voir à l'Annexe 6 les questions posées au Ministère des services aux consommateurs de l'Ontario

Nous avons recensé tout près de 50 décisions. Nous allons regarder de plus près les plus pertinentes.

Dans une cause de 2009, en Saskatchewan, il était question d'un consommateur qui avait acheté et fait financer un véhicule par GMAC. Par la suite, ce consommateur s'était plaint au concessionnaire de la qualité du véhicule et un litige est apparu concernant l'application de la garantie. Le consommateur a refusé de payer et GMAC a inscrit une mauvaise note à son dossier de crédit. GMAC était parfaitement au courant du litige concernant le véhicule. Le juge a énoncé que le fait d'inscrire une note négative au dossier de crédit d'un consommateur sans également mentionner que ce consommateur conteste la qualité du bien constitue une faute au sens du *Consumer Reporting Act*, car le renseignement inscrit n'était alors pas complet⁵⁵.

En 2003, la Cour d'appel de l'Ontario a autorisé un recours collectif contre Equifax et TransUnion⁵⁶. Les plaignants reprochaient à ces deux agences d'avoir diffusé des renseignements non permis par la loi et, par le fait même, d'avoir entaché la réputation des consommateurs. Malheureusement, il nous a été impossible de savoir ce qu'il est advenu du recours collectif. Nous n'avons pas trouvé le jugement qui a tranché la question de fond. Il faut savoir que, dans un recours collectif, il y a deux étapes. La première étape en est une de filtration des recours ; le juge doit s'assurer que le recours respecte certains critères de base. Lors de la deuxième étape (celle du procès), il tranche le litige.

En 2006, un juge de l'Ontario a condamné Equifax et une banque à payer des dommages intérêts à un consommateur pour avoir inscrit de faux renseignements dans son dossier de crédit⁵⁷. Le juge a été particulièrement sévère envers Equifax; il lui a reproché d'avoir cru la banque sur parole et de ne pas faire de réelle vérification lorsque le consommateur a contesté une inscription à son dossier de crédit. Dans son jugement, le juge parle du devoir que les agences de crédit ont envers les consommateurs, qui sont en position de vulnérabilité face à elles et aux créanciers. Dans la situation dont il est question ici, il était du devoir d'Equifax de s'assurer que les renseignements qu'elle diffusait étaient exacts, complets et à jour.

En 2010, la Cour fédérale a clairement énoncé que les agences d'évaluation de crédit sont responsables de l'exactitude des renseignements qu'elles communiquent⁵⁸. Le juge a rejeté les arguments de TransUnion, qui prétendait qu'il était impossible, sur le plan commercial, de vérifier chaque renseignement, étant donné la quantité astronomique de données qu'elle traitait tous les jours et que la loi lui imposait seulement de corriger rapidement une erreur lorsque celle-ci était constatée. Nous nous permettons de citer ce long passage du jugement qui est très explicite et qui porte sur la responsabilité des agences de crédit :

⁵⁵ *Chrysler Financial Canada v. Morris*, 2009 SKQB 510 (CanLII), en ligne : <http://canlii.ca/t/2770s>

⁵⁶ *Haskett v. Equifax Canada Inc.*, 2003 CanLII 32896 (ON CA)

⁵⁷ *Martinek v. CIBC and Equifax Canada*, 2006 CarswellOnt no. 7143 (CS) (Wec)

⁵⁸ *Nammo c. TransUnion of Canada Inc.*, 2010 CF 1284 (CanLII)

« L'utilisation d'un système de correspondance partielle entraîne à l'occasion des erreurs de correspondance. Toutefois, cela ne permet pas de dire que celui qui recueille des renseignements en utilisant un tel système puisse échapper à la responsabilité de la Loi simplement parce que ce système est commercialement sensé. L'utilité pratique d'un système de correspondance partielle ne signifie pas qu'il ne peut jamais y avoir de violation du principe de l'exactitude ou qu'il n'y a pas eu violation de ce principe en l'espèce. Il n'y a aucune défense de nécessité pratique prévue dans la Loi.

« Selon la Loi, les renseignements personnels ne doivent pas nécessairement être complètement exacts, complets et à jour. La Loi exige plutôt que les renseignements personnels soient aussi exacts, complets et à jour » que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés ». Par conséquent, c'est à la lumière de la fin à laquelle les renseignements sont destinés qu'il faut décider si les renseignements sont exacts, complets et à jour.

« Les renseignements sur le crédit, comme ceux que TransUnion a fournis, sont destinés à une seule fin : permettre aux fournisseurs de crédit de prendre des décisions éclairées, fiables et objectives. Trancher de façon éclairée, fiable et objective exige que les renseignements sur lesquels de telles décisions se fondent répondent à un degré élevé d'exactitude, d'exhaustivité et de fiabilité. Ce rôle des services d'information sur le crédit et des agences d'évaluation du crédit, comme TransUnion, a été décrit comme suit par le juge Feldman de la Cour d'appel de l'Ontario dans *Haskett c. Equifax Canada Inc. et al.*, [2003] O.J. no 771, au paragraphe 29 :

'Le crédit fait partie intégrante de la vie courante dans la société actuelle. Non seulement les gens veulent obtenir des prêts, des prêts hypothécaires ou des crédits-bails automobiles ou encore souscrire à des assurances, mais ceux qui désirent, par exemple, louer un appartement ou même obtenir un emploi peuvent faire l'objet d'une évaluation de crédit; le contenu d'un rapport de crédit peut influencer leur capacité à obtenir le prêt, l'emploi ou les services recherchés. Le paiement par carte de crédit est très courant. Or, l'obtention d'une carte de crédit dépend de la solvabilité d'une personne. Sans crédit, une personne ne peut faire de transaction financière au téléphone ou par Internet. Le crédit est tellement omniprésent qu'il n'y a rien d'exceptionnel à propos du fait que le consommateur s'attend à ce que les organisations d'évaluation du crédit se conduisent non seulement de façon honnête, mais également avec exactitude, compétence et diligence ainsi que conformément aux obligations en vertu de la loi.

« Les renseignements que TransUnion avait dans sa base de données au sujet du demandeur et, plus important encore, qu'elle a fournis à RBC étaient peut-être complets et à jour, mais ils n'étaient pas exacts; ils étaient sensiblement inexacts.

« Selon la Cour, si quelqu'un avait vérifié les renseignements avant de les transmettre à RBC, les faux renseignements n'auraient fort probablement pas été transmis à RBC. Il n'était pas nécessaire d'examiner attentivement les renseignements de la CBV pour conclure qu'ils avaient été indûment insérés dans le dossier de M. Nammo.

« J'estime que les renseignements personnels du demandeur que détenait TransUnion n'étaient pas » aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils [étaient]

destinés » (article 4.6) et qu'ils n'étaient pas « suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision à son sujet » (article 4.6.1). Je suis d'accord avec la conclusion de la CPVP portant que TransUnion n'a pas respecté ses obligations en vertu des articles 4.6 et 4.6.1 et qu'elle a donc violé la Loi. »⁵⁹

Donc, les tribunaux considèrent que le fait d'inscrire une créance litigieuse au dossier de crédit, sans mentionner le litige, est fautif. De plus, l'agence de crédit qui communique ce renseignement incomplet est aussi responsable.

En 2011, la Cour supérieure de l'Ontario a rendu, en vertu de la *Consumer Reporting Act*, un jugement qui va dans le sens opposé de la décision de la Cour fédérale dans la cause *Nammo*⁶⁰. Ici, le juge se range derrière les arguments d'Equifax et énonce que :

“ [33] Equifax receives approximately 110,000,000 entries into its database every month. To require Equifax to consider and analyze each piece of information before that information receives full status in the database is unrealistic and unwieldy in light of the objectives of the CRA system.

“[34] Also, it must be recognized that a credit reporting agency such as Equifax does not create the consumer credit information that is stored on its database. Rather, it relies on its members to provide accurate information which it then stores for the benefit of its members. The duty on Equifax is not to guarantee the accuracy of the information, but rather to set up reasonable procedures (s.9) and to investigate disputes (s.13).

“[35] In that respect, I find that Equifax has set up reasonable procedures in an attempt to ensure the accuracy and fairness of the information that is stored and distributed by Equifax. I accept the evidence of Paul Lefevre (hereinafter called “Lefevre”), director of operations of Equifax, that any business that wishes to become an Equifax member must pass a rigorous screening process before that business will be accepted as an Equifax member. Through the screening process the applicant business must convince Equifax that the business maintains good business practices and has a justifiable purpose for requiring credit information.

“[36] Equifax also has restrictions as to who may provide information to the Equifax database. Equifax monitors the system to system electronic connection between a member's database and the Equifax database. Further, Equifax has a system for purging entries in the database after the expiry of a number of years. Thus, the data provided by the members to Equifax, and stored in its database, has an inherent integrity to it.

“[37] In my opinion, given the above-mentioned procedures, Equifax is entitled to accept the data provided by its members at face value. Thus, I conclude that Equifax has not breached its duty by accepting credit information from Tarion without any further consideration.”

⁵⁹ *Nammo c. TransUnion of Canada Inc.*, 2010 CF 1284 (CanLII), par 38 à 43

⁶⁰ *Spencer v. Equifax Canada Inc.*, 2011 ONSC 7284 (CanLII)

Plus loin, le juge ajoute même qu'Equifax n'a pas le devoir de vérifier chaque renseignement qui est contesté. Il s'exprime ainsi :

"[39] I will next consider whether Equifax's response to Spencer's dispute of the Tarion information was a breach of its duty to investigate the dispute. Spencer submits that when Spencer disputed the Tarion information, Equifax had a duty to demand documents from Tarion in support of the data, and then make a determination as to whether the data was correct. Again, I reject that suggestion. A credit reporting agency receives extremely high volumes of data, and it cannot be required in every case to examine the underlying documents for that data simply upon a consumer disputing the accuracy of the data. The duty to investigate the dispute does not include in each case a duty to review the underlying documentation.

[40] Further, Equifax is not required to adjudicate disputes. Disputes may be adjudicated by mediators, arbitrators, or courts of law, but Equifax is none of these. To require Equifax to adjudicate disputes would cause significant delays and would again mean that information in the database may not be current."

Ici, le juge impose un fardeau beaucoup moins lourd aux agences de crédit que le juge l'avait fait dans la cause *Nammo*⁶¹.

Plusieurs jugements de la cour des petites créances du Québec condamnent des entreprises et des agences d'évaluation de crédit à dédommager des consommateurs à la suite des inscriptions erronées aux dossiers de crédit⁶². Par contre, certains autres jugements de cette même cour vont dans le sens inverse; les juges font reposer une grande part de responsabilité sur les épaules des consommateurs.

En 2009, un juge arrivait à la conclusion qu'un créancier ayant inscrit un renseignement faux dans un dossier de crédit d'un consommateur était responsable des dommages subis par celui-ci à la suite de cette inscription, attribue tout de même une faute contributoire au consommateur en disant qu'il aurait dû contacter Equifax pour clarifier la situation⁶³.

En 2006, un juge de la cour des petites créances en vient à la conclusion que bien que le consommateur avait raison de contester une réclamation de son créancier, il a été l'artisan de son propre malheur concernant la tache à son dossier de crédit. Selon le juge, le consommateur aurait dû payer sous protêt la somme réclamée pour éviter l'inscription à son dossier de crédit⁶⁴.

Toujours en 2006, le même juge de la cour des petites créances du Québec déclare que même si un créancier a transmis des renseignements erronés aux agences de crédit, ce fait n'entraîne pas nécessairement le droit de réclamer des dommages-intérêts pour le consommateur. Elle

⁶¹ *Nammo c. TransUnion of Canada Inc.*, 2010 CF 1284 (CanLII)

⁶² *Bélanger c. Citifiancière*, 2004 QCCQ 40795 (CanLII), *Boulerice c. Acrofax Inc.*, 2001 QCCQ 16570 (CanLII), *Cloutier c. Citibank Canada*, 2009 QCCQ 5883 (CanLII), *Breault c. Gestion Dreymax*, 2011, QCCQ 3171 (CanLII), *Fatiha Lattab c. Equifax Canada*, 2009 QCCQ 8611 (CanLII)

⁶³ *Déry c. Brault et Martineau inc.*, 2009 QCCQ 1044 (CanLII)

⁶⁴ *Gallico c. Équifax Canada inc.* 2006 QCCQ 15723

affirme que le consommateur avait l'obligation de minimiser ses dommages et qu'il aurait dû entreprendre toutes les démarches afin de faire corriger son dossier de crédit⁶⁵.

En parcourant ces décisions, nous devons constater que la plupart des plus hautes cours de justice du Canada, sauf une exception, engagent la responsabilité des agences d'évaluation de crédit et des créanciers qui inscrivent dans les dossiers de crédit. Par contre, ce genre de litige se rend très rarement dans une haute cours de justice. En effet, comme il s'agit de litige en consommation, de valeur relativement faible, ils se retrouvent plus souvent devant une cour des petites créances. Or, nous avons constaté que les décisions des cours des petites créances sont fort variées et que certaines d'entre elles viennent même confirmer et avaliser l'effet de justice alternative produit par les dossiers de crédit.

Nous déplorons le manque de cohésion en ce qui a trait aux décisions des cours des petites créances. Cela est particulièrement vrai au Québec. Nous recommandons au législateur de prévoir des dispositions encadrant les dossiers de crédit dans la *Loi sur la protection du consommateur*. À notre sens, cela pourrait envoyer aux juges le message que, en matière de dossiers de crédit, tout comme en matière de consommation, le consommateur est la partie vulnérable et qu'il faut lui accorder une grande protection.

3.6 Le dossier de crédit comme outil de pression

Nous l'avons dit, le dossier de crédit occupe une place de plus en plus grande dans la vie des consommateurs. Le dossier de crédit constitue une arme puissante pour les créanciers. Aux États-Unis, un groupe de pression, associé aux agences de crédit l'a bien compris. En 2009, le *Policy & Economic Research Council* (PERC) a publié une étude qui analysait comment les inscriptions aux dossiers de crédit pouvaient influencer le comportement des consommateurs dans le paiement de leurs factures⁶⁶. Cette recherche faisait état de deux études de cas d'entreprises de services publics en énergie qui ont décidé de rapporter les habitudes de paiement de leurs clients aux agences de crédit. Selon le PERC, les comptes en recouvrement de ces entreprises ont considérablement baissés depuis l'implantation de la mesure. De plus, un sondage réalisé par le PERC auprès des consommateurs américains montre que les consommateurs sont plus enclins à régler les factures lorsque cela est rapporté à leur dossier de crédit que lorsque cela ne l'est pas. Le PERC conclut que l'inscription au dossier de crédit constitue un excellent moyen pour les entreprises de services publics de faire baisser leurs comptes en souffrance.

Cette recherche a été contestée, entre autres, par un groupe de défense des droits de consommateurs, qui a invoqué l'effet pervers d'une telle mesure pour les ménages à faible revenu⁶⁷. Il a fait état de plusieurs impacts négatifs, telle que la pression qu'exerce cette pratique sur les ménages à faible revenu et qui les amène à privilégier le paiement de cette

⁶⁵ *Stoica c. Banque Royale du Canada* 2006 QCCQ 16672

⁶⁶ Michael TURNER, Robin BARGHESE, Patrick WALKER et Katrina DUSEK, *Credit reporting customer Payment Data : impact on customer payment behavior and furnisher costs and benefits*, PERC, mars 2009, en ligne : http://perc.net/files/bizcase_0.pdf

⁶⁷ John HOWAT, *Full Utility Credit Reporting : Risk to low income consumers*, National consumer law center, décembre 2009

facture au détriment du paiement d'autres factures comme l'épicerie, les soins médicaux et dentaires. De plus, il indique que les ménages à faible revenu sont surreprésentés dans les comptes en souffrance chez les fournisseurs d'énergie.

Sur les bases de cette étude, en août 2012, Hydro-Québec a fait une demande⁶⁸ afin de pouvoir inscrire de l'information dans les dossiers de crédit de ses clients⁶⁹. Avant toute chose, nous devons placer cette demande d'Hydro-Québec dans son contexte. Hydro-Québec étant une société d'État en situation de monopole, elle ne peut choisir ses clients. Elle doit alimenter tout Québécois qui en fait la demande, sauf si celui-ci a une dette impayée auprès du distributeur. Donc, la demande d'Hydro-Québec ne s'inscrivait pas une démarche d'évaluation des risques de la clientèle, démarche d'évaluation qui, rappelons-le, est le but à l'origine des dossiers de crédit. Hydro-Québec voulait plutôt se servir des dossiers de crédit comme outil de pression afin que ses clients priorisent le paiement des factures du distributeur.

Option consommateurs et d'autres groupes de défense des consommateurs se sont opposés avec vigueur à cette demande d'Hydro-Québec, et certaines associations de consommateurs sont allées défendre leur point de vue devant la Régie de l'énergie⁷⁰. Ces associations de consommateurs argumentaient que l'étude sur laquelle s'appuyait Hydro-Québec était insuffisante et que le distributeur n'avait aucunement démontré à la Régie que la mesure proposée permettrait de réduire ses mauvaises créances. De plus, elles étaient extrêmement préoccupées par les effets que pourrait avoir une inscription aux dossiers de crédit des moins bien nantis de la société québécoise qui ont peu de contrôle sur leur consommation d'énergie. Permettre à Hydro-Québec d'inscrire de l'information dans des dossiers de crédit aurait fragilisé encore plus les ménages à faible revenu. Le 13 mars 2013, la Régie rejetait la demande d'Hydro-Québec concernant l'inscription au dossier de crédit⁷¹ en se rangeant derrière les arguments des associations de consommateurs.

L'étude du PERC et la demande d'Hydro-Québec démontrent bien à quel point le dossier de crédit est devenu une arme puissante dans les mains des créanciers. Plusieurs y voient l'ultime moyen de pression auprès de leurs clients. Nous sommes très préoccupés par cette nouvelle pratique. Il semble que les voies traditionnelles permettant de sanctionner un consommateur qui ne s'acquitte pas de ses obligations, c'est-à-dire le recours aux tribunaux, ne répondent plus adéquatement aux besoins des créanciers. C'est un processus lourd, lent, coûteux et complexe. Il semble que plusieurs créanciers voient dans le dossier de crédit un outil simple, peu coûteux

⁶⁸ Cette demande a été faite dans le cadre de sa demande annuelle relative à la fixation des tarifs d'électricité, des modifications à ses conditions de services à la Régie de l'énergie.

⁶⁹ Hydro-Québec, *Modifications aux conditions de services d'électricité*, Demande R-3814-2012, HQ-11, document 2, pages 20 à 30, en ligne : http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/80/DocPrj/R-3814-2012-B-0048-DEMANDE-PIECE-2012_08_01.pdf

⁷⁰ Voir les différents mémoires présentés par les associations de consommateurs sur le site de la Régie de l'énergie, [http://publicsde.regie-](http://publicsde.regie-energie.qc.ca/_layouts/publicsite/ProjectPhaseDetail.aspx?ProjectID=80&phase=1&Provenance=A)

⁷¹ Régie de l'énergie, *Décision finale - Demande relative à l'établissement des tarifs d'électricité de l'année tarifaire 2013-2014*, p. 156, en ligne : http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/80/DocPrj/R-3814-2012-A-0072-DEC-DEC-2013_03_13.pdf

et efficace leur permettant de limiter et de recouvrer les mauvaises créances. Voilà comment on en arrive à considérer le dossier comme un outil de justice alternative.

4 - Étude de la législation étrangère

4.1 Législation des États-Unis

Dès 1970, les États-Unis ont adopté une loi en matière de protection des renseignements personnels. La *Fair Credit Reporting Act* (FCRA)⁷² fut adoptée par le Congrès américain afin de pallier les abus commis par les agences d'évaluation de crédit; les dossiers de crédit contenaient alors des erreurs qui avaient de graves conséquences sur les consommateurs. Le Congrès a voulu rendre responsables les agences de crédit et faire en sorte qu'elles s'assurent de l'exactitude des renseignements qu'elles collectent. Très détaillé, la FCRA est un véritable régime de protection touchant spécifiquement l'utilisation des dossiers de crédit. Elle a été amendée plusieurs fois depuis son adoption afin de tenir compte de l'évolution des pratiques. Cette loi est un véritable régime de protection touchant spécifiquement l'utilisation des dossiers de crédit.

La FCRA définit les utilisations acceptables des dossiers de crédit. En vertu de cette loi, une agence d'évaluation de crédit peut fournir un rapport de crédit à une personne qui devrait raisonnablement s'en servir dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- pour prendre une décision en lien avec le crédit du consommateur;
- pour des fins d'emploi;
- pour des fins de souscription à une police d'assurance;
- afin de déterminer l'éligibilité du consommateur à une politique gouvernementale nécessitant une évaluation de la responsabilité financière du consommateur;
- afin d'évaluer les risques relatifs au crédit;
- relativement à un besoin commercial légitime :
- en lien avec une transaction commerciale initiée par le consommateur;
- pour vérifier si le consommateur respecte toujours les conditions d'un contrat déjà existant.

De plus, la personne qui consulte le dossier de crédit et prend une décision défavorable au consommateur basée en tout ou en partie sur les renseignements contenus au dossier de crédit doit fournir au consommateur une copie de son dossier de crédit ainsi qu'une description écrite des droits du consommateur en vertu de la FCRA.

La FCRA oblige les agences d'évaluation de crédit à jouer un rôle en ce qui a trait à la prévention du vol d'identité et de la fraude à l'égard des consommateurs. À la demande d'un

⁷² *Fair Credit Reporting Act*, 15 U.S.C. § 1681

consommateur, une agence doit mettre dans son dossier une alerte à l'effet qu'il est susceptible d'être victime de fraude ou de vol d'identité et devra empêcher la diffusion de renseignements résultant d'un vol d'identité.

La FCRA oblige les agences d'évaluation du crédit de s'assurer que les renseignements qu'elles détiennent soient aussi exacts et complets que possible. La FTC a même publié des lignes directrices à l'intention des agences de crédit afin de les guider vers les meilleures pratiques et de s'assurer de l'exactitude des renseignements qu'elles collectent.

La loi met aussi en place un mécanisme de contestation des renseignements contenus au dossier. Lorsqu'un consommateur conteste un renseignement contenu dans son dossier de crédit, la FCRA oblige les agences d'évaluation de crédit à vérifier tout renseignement contesté dans les 30 jours suivant la demande. L'agence peut cependant refuser de faire une vérification si la demande semble frivole ou n'est pas pertinente. À la suite de la vérification, l'agence doit corriger le(s) renseignement(s). Aussi, l'agence d'évaluation de crédit doit mettre en place des procédures afin que les renseignements erronés ne réapparaissent pas dans le dossier de crédit du consommateur.

La FCRA prévoit que les agences de crédit sont tenues de fournir chaque année aux consommateurs qui en font la demande une copie gratuite de leur dossier de crédit. Une copie gratuite doit également être fournie à la suite d'une décision défavorable visant le consommateur.

En cas de violation des dispositions de la FCRA, des recours en responsabilité civile sont prévus par la loi. La loi fait une distinction entre une violation volontaire de la loi, qui est un comportement démontrant une insouciance téméraire à l'égard de la loi, et une violation pour cause de négligence. Ces recours peuvent être exercés directement devant les tribunaux civils.

Aux États-Unis, il n'existe pas de commissaire chargé d'observer les plaintes comme c'est le cas au Canada. Cependant, la FTC est chargée de surveiller le respect des dispositions de la FCRA. Comme nous l'avons vu plus haut, la FCRA oblige la FTC à mener une enquête sur l'exactitude des renseignements contenus dans les dossiers de crédit détenus par les agences de crédit américaines.

4.2 Législation de la France⁷³

Le système français diffère passablement du système nord-américain. La France a choisi une approche centrale qui est sous le contrôle de l'État. Lorsqu'un débiteur français connaît des difficultés de paiements reliées à un contrat de crédit, il risque de voir ces incidents de paiement inscrits dans un fichier national centralisé qui est géré par la Banque de France, laquelle est seule habilitée à centraliser ces renseignements.

Ce fichier central est nommé le Fichier d'incident de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Le FICP a été mis en place par la Loi du 31 décembre 1989 relative à la

⁷³ Dans cette section, nous avons repris les termes utilisés dans la législation française, ce qui peut parfois paraître surprenant.

prévention et au règlement des difficultés des particuliers et des familles⁷⁴. Les dispositions ont été par la suite intégrées au Code de la consommation⁷⁵ aux articles L333-4 à L333-6. Seuls les débiteurs en défaut de paiement d'une créance sont inscrits dans ce fichier.

Les incidents de paiement qui peuvent être inscrits dans le FICP sont bien définis dans la loi. Ce sont des incidents de paiements caractérisés, des défauts de paiement pour lesquels l'établissement de crédit engage une procédure judiciaire ou prononce la déchéance du terme après une mise en demeure au débiteur restée sans effet.

Dès qu'un incident caractérisé est constaté par un établissement de crédit, ce dernier communique avec le débiteur afin de lui faire connaître la situation et le risque que cet incident devienne déclarable à la Banque de France. L'établissement doit laisser au débiteur en défaut 30 jours pour régulariser sa situation. L'avis envoyé au débiteur doit mentionner les caractéristiques de l'incident. On y trouve notamment les informations suivantes : sommes dues, références, montant du crédit, modalités de régularisation de la situation du débiteur et délai dans lequel celui-ci doit régulariser sa situation.

L'établissement doit aussi mentionner les modalités d'exercice d'accès et de rectification des données conservées. Si le débiteur réussit à payer intégralement les sommes dues ou à prendre une entente avec ledit établissement, l'incident ne pourra être déclaré. Par contre, si, après le délai de 30 jours, aucun changement n'est survenu dans le dossier du débiteur, l'incident deviendra déclarable. Dès lors, l'établissement de crédit a quatre jours ouvrables pour communiquer cet incident à la Banque de France. Les établissements de crédit sont libres de déclarer ou non une dette inférieure à 150 euros et pour laquelle aucune déchéance n'a été prononcée.

Les renseignements devant être transmis à la Banque de France sont les coordonnées du débiteur, la nature du crédit ayant donné lieu à un incident de paiement et la date à laquelle l'incident est devenu déclarable. Pour chaque incident déclaré, l'établissement de crédit signale à la Banque de France tout paiement intégral des sommes dues au plus tard quatre jours ouvrables après ce paiement. Les informations relatives à ces incidents sont radiées immédiatement à la réception de la déclaration de paiement intégral des sommes dues effectuée par l'établissement ou l'organisme à l'origine de l'inscription au fichier. Elles ne peuvent en tout état de cause être conservées dans le fichier pendant plus de cinq ans à compter de la date d'enregistrement par la Banque de France de l'incident ayant entraîné la déclaration.

Le consommateur fiché au FICP a un droit d'accès à sa fiche ainsi que le droit de demander des rectifications. Il doit par contre présenter sa demande auprès de l'établissement de crédit, car la Banque de France n'a aucun pouvoir quant à l'appréciation des renseignements fournis par les établissements de crédit, les commissions de surendettement et les greffes des tribunaux.

⁷⁴ Loi n°89-1010 du 31 décembre 1989 relative à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement des particuliers et des familles NOR: ECOX8900100L, en ligne : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000343019&dateTexte=20111230>

⁷⁵ En ligne : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565>

Ainsi, la radiation ne peut se faire qu'à la demande expresse de l'établissement ou de l'organisme. Le consommateur doit donc présenter une demande à l'établissement de crédit qui a procédé à l'inscription. S'il s'agit d'une rectification ou d'une contestation concernant un incident de surendettement, il doit s'adresser au secrétariat de la commission de surendettement en charge de son dossier.

Le consommateur pourra de plus s'adresser à La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) pour exercer ses recours contre l'établissement de crédit ou l'organisme fautif. La CNIL est l'organisme chargé de vérifier les bonnes pratiques en matière de bases de données. Elle pourra, si elle constate des abus, intervenir pour rétablir la situation. Le débiteur victime d'un fichage abusif ou d'un défichage tardif peut s'adresser aux tribunaux afin de faire rectifier la situation. Par contre, le débiteur ne dispose d'aucun recours direct contre la Banque de France. Seuls les organismes et établissements de crédit ayant procédé à l'inscription ont le pouvoir de rectifier ou de demander la radiation d'une telle inscription. La Banque de France, quant à elle, s'occupe de recenser les modifications ou de radier une inscription dans le FICP.

Lorsque le débiteur a réglé toutes ses dettes auprès de ses créanciers et n'a aucun retard de paiement dans une banque ou un établissement de crédit, il a le droit de voir son inscription au FICP radiée.

4.3 Analyse comparative avec la législation du Canada

Au Canada et aux États-Unis, les manières de protéger les renseignements personnels dans les dossiers et pointages de crédit se ressemblent. Par contre, en France, on a adopté un système complètement différent.

L'approche canadienne est assez simple. Les lois énoncent bien souvent des grands principes généraux. Elles visent à établir un juste équilibre entre le droit à la vie privée des consommateurs et les impératifs commerciaux des entreprises utilisant les dossiers de crédit. La protection dont dispose les consommateurs n'est pas définie de manière claire par les lois et repose sur la bonne foi des utilisateurs des renseignements personnels. De plus, la protection des renseignements personnels dans les dossiers de crédit est généralement traitée à l'intérieur de lois générales de protection des renseignements personnels. Quelques provinces ont adopté des dispositions spécifiques au dossier de crédit dans leurs lois de protection des consommateurs. Mais ces dispositions assurent bien souvent le minimum.

L'approche américaine en matière de protection des renseignements personnels est un peu différente. Ici, la *Fair Credit Reporting Act* encadre spécifiquement les dossiers de crédit. Cette loi est très complexe mais très détaillée. Le Canada pourrait très certainement s'inspirer de la réglementation américaine et se doter d'un régime complet spécifique aux dossiers de crédit. Finalement, le Canada et les provinces pourraient donner plus de pouvoir aux commissariats à la protection à la vie privée afin de surveiller plus étroitement les agences d'évaluation de crédit, comme le fait la FTC. Entre autres, nous recommandons aux législateurs canadiens de prévoir une surveillance de l'exactitude des renseignements contenus aux dossiers de crédit, comme le prévoit la FCRA.

L'approche française nous semble difficilement applicable au Canada, étant donné le contexte nord-américain dans lequel nous évoluons. Par contre, quelques idées intéressantes issues de la réglementation française pourraient inspirer les législateurs canadiens. Par exemple, il serait intéressant de déterminer à partir de quand un défaut de paiement peut être inscrit au dossier de crédit. On pourrait prévoir une procédure qui donnerait la possibilité au consommateur de régler la dette avant qu'elle ne soit inscrite au dossier de crédit. Aussi, nous pourrions prévoir un montant minimal en-deça duquel il n'est pas justifié de faire une inscription dans un dossier de crédit. Nous voyons régulièrement des consommateurs qui ont vu leur dossier de crédit entaché pour une somme ridicule de 15 \$, 20 \$ ou 30 \$. Ces mesures simples permettraient un meilleur équilibre entre les différents acteurs et assureraient une meilleure protection du consommateur.

5 - Conclusions et recommandations

Le dossier de crédit a bien évolué depuis sa création à la fin du XIX^e siècle. Aujourd'hui, il est omniprésent dans la vie des Canadiens. Pourtant, ces derniers le connaissent très peu.

Nous recommandons au gouvernement fédéral, aux gouvernements provinciaux et aux différents commissariats à la protection de la vie privée de mieux éduquer les consommateurs canadiens en matière de dossier de crédit.

Nous recommandons aux consommateurs canadiens de se renseigner sur les dossiers et les pointages de crédit.

Les lois canadiennes en matière de protection des renseignements personnels ne prévoient que très peu de dispositions encadrant spécifiquement les dossiers de crédit. Cela crée des problèmes de cohérence et d'application de la loi. Le système actuel laisse trop de place à l'interprétation et protège mal les consommateurs. Les mécanismes de contestation sont trop souvent lourds, complexes et longs; ils sont à l'avantage du créancier qui inscrit aux dossiers de crédit. Enfin, il y a certains indices qui nous poussent à croire que les dossiers de crédit contiendraient un taux d'erreurs assez élevé qui devrait alarmer les autorités gouvernementales.

Nous recommandons aux deux paliers de gouvernement (fédéral et provincial), en collaboration avec les commissariats de protection de la vie privée, d'effectuer une vaste enquête sur le taux d'exactitude des dossiers de crédit au Canada.

Nous recommandons aux deux paliers de gouvernement (fédéral et provincial) de s'inspirer du modèle américain et d'adopter un encadrement législatif complet et spécifique aux dossiers de crédit. Nous leur recommandons également de s'inspirer de certaines idées mise en place dans le modèle français. Une fois modifiée, la réglementation devrait pouvoir permettre une meilleure surveillance des agences d'évaluation de crédit et, par ricochet, les amener à se responsabiliser davantage. Notamment, les lois encadrant les dossiers de crédit devraient prévoir minimalement :

- **que l'entreprise qui prend « partiellement ou totalement » une décision concernant une personne sur la base de son dossier de crédit doit en informer cette personne par écrit et lui remettre une copie de son dossier de crédit.**
- **que l'entreprise qui inscrit une note négative à un dossier de crédit doit en informer par écrit le consommateur et l'informer du processus de contestation.**
- **Une disposition qui encadre l'inscription d'une créance litigieuse au dossier de crédit afin que celle-ci ne cause pas de préjudice indu au consommateur.**

Nous recommandons au législateur québécois de prévoir des dispositions encadrant les dossiers de crédit dans la *Loi sur la protection du consommateur*, à l'instar d'autres provinces canadiennes comme la Colombie-Britannique, l'Ontario et l'Alberta.

Nous recommandons aux agences d'évaluation de crédit de se responsabiliser face à l'exactitude des renseignements qu'elles collectent et diffusent, notamment en améliorant leurs processus de vérification.

Nous recommandons aux législateurs, fédéral et provinciaux, que, dans les litiges en matière de consommation impliquant des inscriptions au dossier de crédit, les tribunaux de droit commun aient le pouvoir d'ordonner la rectification des dossiers de crédit, et ce, dans un souci d'efficacité de la justice.

Nous recommandons aux législateurs, fédéral et provinciaux, d'accorder aux commissariats à la protection à la vie privée le pouvoir d'accorder des dommages-intérêts lorsque l'inscription au dossier de crédit a causé des préjudices au consommateur.

L'inscription des créances litigieuses au dossier de crédit pose problème. Les lois actuelles ne prévoient à peu près rien dans une telle situation, à part une déclaration explicative du consommateur qui, bien souvent, ne fait pas le poids face à la note négative inscrite à son dossier par son créancier.

Nous recommandons aux agences de crédit de prévoir une notation qui permettrait d'inscrire une créance litigieuse au dossier de crédit de manière à ce que cela ne porte pas préjudice au consommateur tant que le litige n'est pas tranché.

Nous recommandons aux deux paliers de gouvernement (fédéral et provincial) de mettre en place un système qui permettrait de faire trancher rapidement les créances litigieuses qui sont susceptibles d'entacher le dossier de crédit du consommateur et d'interdire l'inscription négative au dossier de crédit d'une créance litigieuse tant que le litige n'est pas tranché

6 - Bibliographie

Législation citée

Canada

Fédéral

Code type sur la protection des renseignements personnels, CAN/CSA-Q830-96

Loi constitutionnelle de 1867, 30 & 31 Vict., R.-U., c. 3, en ligne :

<http://www.canlii.org/fr/ca/const/const1867.html>

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, (2000, ch.

5), en ligne : <http://lois-laws.justice.gc.ca/fra/lois/p-8.6/index.html>

Provinces

Alberta

Fair Trading Act, Revised Statutes of Alberta 2000, Chapter F-2, en ligne :

<http://www.qp.alberta.ca/documents/Acts/f02.pdf>

Colombie-Britannique

Business Practices and consumer Protection Act. [SBC 2004] CHAPTER 2, en ligne :

<http://www.canlii.org/en/bc/laws/stat/sbc-2004-c-2/latest/>

Personal Information Protection Act, [SBC 2003] CHAPTER 63, en ligne :

http://www.bclaws.ca/EPLibraries/bclaws_new/document/ID/freeside/00_03063_01

Ontario

Loi sur les renseignements concernant le consommateur, L.R.O. 1990, c. C.33, en ligne :

<http://www.canlii.org/fr/on/legis/lois/lro-1990-c-c31/derniere/lro-1990-c-c31.html>

Québec

Code civil du Québec, L.Q., 1991, c.64, en ligne :

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ/CCQ.html>

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1, en ligne :

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_39_1/P39_1.html

France

Code de la consommation En ligne :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565>

Loi n°89-1010 du 31 décembre 1989 relative à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement des particuliers et des familles, NOR: ECOX8900100L, en ligne :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000343019&dateTexte=20111230>

États-unis

Fair Credit Reporting Act, 15 U.S.C. § 1681, en ligne :

<http://www.ftc.gov/os/statutes/031224fcra.pdf>

Fair and Accurate Credit Transactions Act 117 STAT. 1952 PUBLIC LAW 108–159—DEC. 4, 2003, en ligne : <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-108publ159/pdf/PLAW-108publ159.pdf>

Jurisprudence

Fédéral

Nammo c. TransUnion of Canada Inc., 2010 CF 1284 (CanLII)

Ontario

Haskett v. Equifax Canada Inc., 2003 CanLII 32896 (ON CA)

Martinek v. CIBC and Equifax Canada, 2006 CarnswellOnt no. 7143 (CS) (Wec)

Spencer v. Equifax Canada Inc., 2011 ONSC 7284 (CanLII)

Québec

Amghar c. Visa Desjardins, 2011 QCCQ 4309 (CanLII)

Bélangier c. Citifiancière, 2004 QCCQ 40795 (CanLII)

Bitton c. Citifinancial, C.A.I., décision 02 02 30, 3 septembre 2002

Boulerice c. Acrofax Inc., 2001 QCCQ 16570 (CanLII)

Bourret c. Wells Fargo Financial Services, 2009 QCCQ 2125 (CanLII)

Breault c. Gestion Dreymax, 2011, QCCQ 3171 (CanLII)

Cloutier c. Citibank Canada, 2009 QCCQ 5883 (CanLII)

Déry c. Brault et Martineau inc., 2009 QCCQ 1044 (CanLII)

Eidda c. Crédit Jaguar Canada Inc., 2005 CanLII 25913 (QC CS)

Équifax c. Daniel Leblanc (1997) CAI 438

Fatiha Lattab c. Equifax Canada, 2009 QCCQ 8611 (CanLII)

Gallico c. Équifax Canada inc. 2006 QCCQ 15723

Stoica c. Banque Royale du Canada 2006 QCCQ 16672

Saskatchewan

Chrysler Financial Canada v. Morris, 2009 SKQB 510 (CanLII), en ligne : <http://canlii.ca/t/2770s>

Mémoire, études, rapports, recherches, enquêtes, sondages, etc. :

Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*, en ligne : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/publications/budgetgestfin/dosscreditpointage/DossierPoint-2-fra.asp#report>

Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Recherche sur l'opinion publique concernant les droits et responsabilités des consommateurs*, décembre 2011, en ligne : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/etudessondages/2012research/2012research-fra.asp>

Allison CASSADY and Edmund MIERZWINSKI, *Mistakes do Happen : A Look at Errors in consumer Credit Reports*, National Association of State PIRGs, juin 2004, en ligne : http://www.uspirg.org/sites/pirg/files/reports/Mistakes_Do_Happen_2004_USPIRG.pdf

Federal Trade Commission, *Report to Congress Under Section 319 of the Fair and Accurate Credit Transactions Act of 2003*, Decembre 2012, en ligne : <http://www.ftc.gov/os/2013/02/130211factareport.pdf>

GRENIER, Geneviève, *Des chiffres sur l'incalculable : l'utilisation des dossiers de crédit à des fins non financières*, Option consommateurs, Montréal, mars 2009, en ligne : http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/renseignements_personnels/oc_rr_dossiers_credit_2009.pdf

John HOWAT, *Full Utility Credit Reporting : Risk to low income consumers*, National consumer law center, decembre 2009, en ligne : http://www.nclc.org/images/pdf/credit_reports/credit_reports_full_utility_dec2009.pdf

Hydro-Québec, *Demande R-3814-2012, HQ-11, document 2, Modifications aux conditions de services d'électricité*,

Susan LOTT, *Credit reporting : How are consumers faring ?*, PIAC, Ottawa, août 2005, en ligne : http://www.piac.ca/financial/credit_reporting_how_are_consumers_faring

Michael A. TURNER, Ph.D, Robin VARGHESE, Ph.D, Patrick D. WALKER, M.A., *U.S. Consumer Credit Reports : Measuring Accuracy and Dispute Impacts*, PERC, May 2011, en ligne : <http://perc.net/files/DQreport.pdf>

Michael TURNER, Robin BARGHESE, Patrick WALKER et Katrina DUSEK, *Credit reporting customer Payment Data : impact on customer payment behavior and furnisher costs and benefits*, PERC, mars 2009, en ligne : http://perc.net/files/bizcase_0.pdf

Régie de l'énergie, *Décision dans le dossier R3814-2012*, 12 mars 2013, en ligne : http://publicsde.regie-energie.qc.ca/projets/80/DocPrj/R-3814-2012-A-0072-DEC-DEC-2013_03_13.pdf,

VALLÉE, Marie et ST AMANT, Jacques. *Le bon grain de l'ivraie : les scores de crédit et le filtrage automatisé des consommateurs canadiens*, Option consommateurs, Montréal, 2004, p. 11, disponible en ligne : http://www.option-consommateurs.org/documents/principal/fr/File/rapports/services_financiers/oc_scores_credit_fr_2004.pdf

Sites Web consultés

Bureau de la consommation d'Industrie Canada <http://www.ic.gc.ca/eic/site/oca-bc.nsf/fra/ca02179.html>

Equifax http://www.consumer.equifax.ca/privacy_policy/fr_ca

Régie de l'énergie, mémoires présentés par les associations de consommateurs dans la cause tarifaire Hydro-Québec R3814-2012, <http://publicsde.regie-energie.qc.ca/layouts/publicsite/ProjectPhaseDetail.aspx?ProjectID=80&phase=1&Provenance=A>

Trans-Union http://www.transunion.ca/ca/privacypolicy_fr.page

7 - Liste des Annexes

- Annexe 1 – Questionnaire d’entrevue – Me Pierre-Claude Lafond
- Annexe 2 – Questionnaire d’entrevue – Associations de consommateurs
- Annexe 3 – Questionnaire d’entrevue – Commissariats à la protection de la vie privée
- Annexe 4 – Questionnaire d’entrevue – Agence de la consommation en matière financière du Canada
- Annexe 5 – Questionnaire d’entrevue – Association des banquiers canadiens
- Annexe 6 – Questionnaire d’entrevue- Ministère des services aux consommateurs de l’Ontario.

Annexe 1 - Questionnaire d’entrevue – Me Pierre-Claude Lafond

1. Que connaissez-vous des dossiers de crédit ?
2. Selon vous, quel est le rôle du dossier de crédit ? pour un commerçant ? pour un consommateur ?
3. Comme nous l’avons exposé dans la mise en situation qui vous a été transmise, le système actuel semble opérer un renversement de fardeau de preuve, c’est-à-dire que le consommateur devra démontrer que l’inscription est fausse ou erronée. Que pensez-vous de cette situation ?
4. Selon vous, comment devrait être traité les créances litigieuses dans un dossier de crédit ? Le commerçant devrait-il avoir le droit de rapporter une créance litigieuse ? Pourquoi et si oui, comment ?
5. Selon vous, que devrez être le rôle des agences de crédit (Equifax et Trans-Union) lorsqu’un commerçant rapporte des renseignements ? Devrait-il être imputable des erreurs qui pourraient se glisser dans le dossier de crédit ? Devrait-il avoir un rôle à jouer lorsque le consommateur rapporte une inscription litigieuse ? Lequel ? Expliquez
6. Que pensez-vous du jugement que nous avons cité dans la mise en contexte ? Selon vous, le consommateur a-t-il une certaine responsabilité quant à l’exactitude des renseignements qui s’y trouvent et à la correction des renseignements erronés ?
7. Selon vous, le système actuel des dossiers de crédit fonctionne-t-il bien ? Pourquoi ?
8. Connaissiez-vous les recours légaux du consommateur lorsqu’il veut contester une information erronée ou litigieuse dans son dossier de crédit ? Si oui, pouvez-vous nous en parler ? Selon vous, est-ce que cette façon de faire est efficace ?

8.1 Un consommateur qui veut faire corriger une inscription dans son dossier de crédit doit s’adresser obligatoirement à la CAI. Par contre, s’il s’agit d’une inscription litigieuse, la CAI n’a pas compétence. Le consommateur devra d’abord s’adresser à la Cour du Québec pour faire trancher le litige et ensuite s’adresser à la CAI pour faire corriger le dossier de crédit. Il devra aussi s’adresser aux deux instances s’il veut aussi obtenir des dommages en plus de la correction car la CAI n’a pas compétence pour accorder des dommages intérêts. Que pensez-vous de cette situation.

9. Croyez-vous que le consommateur est bien protégé par les règles actuelles ? Pourquoi ? Comment pourrait-on les améliorer ?

Annexe 2 - Questionnaire d’entrevue – Associations de consommateurs

Bonjour,

Option consommateurs effectue présentement une recherche sur les dossiers de crédit pour laquelle nous sollicitons votre aide. Nous aimerions savoir si vous avez reçu des plaintes sur les dossiers de crédit et, le cas échéant, leur nombre et leur nature.

Cette recherche vise à déterminer si le dossier de crédit est devenu un « outil de justice alternative », c’est-à-dire s’il sert aux créanciers de moyen pour punir ou menacer un consommateur sans faire appel aux tribunaux. Sachant combien un mauvais dossier a de graves impacts sur le consommateur, il nous apparaît pressant d’étudier cette question.

Au terme de cette recherche, nous souhaitons évaluer les lois applicables aux dossiers de crédit et formuler des recommandations pour protéger plus adéquatement les consommateurs.

Annexe 3 - Questionnaire d’entrevue – commissariats à la protection de la vie privée

1. Approximativement, combien de demandes de renseignement concernant les dossiers de crédit recevez-vous dans une année? Expliquez quel genre de demande recevez-vous ? Quelle sorte de demande revient le plus souvent ?

2. Approximativement, combien de plaintes concernant les dossiers de crédit recevez-vous dans une année? Expliquez le genre de plaintes ? Quelle sorte de plainte revient le plus souvent ?

3. Approximativement, par année, combien de décisions rendues par votre organisme concernent les dossiers de crédit ? Expliquez les décisions.

4. Quel est le rôle de votre organisme dans le contrôle et vérification des renseignements personnels qui se trouvent dans un dossier de crédit ?

5. Est-ce que votre organisme constate qu’il des dossiers de crédit qui contiennent des erreurs ? Quelles genres d’erreurs.

6. Quelles sont les recours du consommateur qui veut contester une inscription dans son dossier de crédit ?

7. Si un consommateur a subi un dommage suite à une inscription fausse ou erronée, peut-il présenté une demande auprès de votre organisme pour se faire dédommager ? Si non, que doit-il faire, devant quelle instance doit-il se présenter ?

8. Selon vous, les agences de crédit sont-elles bien encadrées par la loi ? Que devrait-on améliorer ?

Annexe 4 - Questionnaire d’entrevue – Agence de la consommation en matière financière du Canada

1. Approximativement, combien de demandes de renseignement concernant les dossiers de crédit recevez-vous dans une année? Expliquez quel genre de demande recevez-vous ? Quelle sorte de demande revient le plus souvent ?
2. Approximativement, combien de plaintes concernant les dossiers de crédit recevez-vous dans une année? Expliquez le genre de plaintes ? Quelle sorte de plainte revient le plus souvent ?
3. Quel est le rôle de votre organisme concernant les dossiers de crédit ?
4. Selon vous, les agences de crédit sont-elles bien encadrées par la loi ? Que devrait-on améliorer ?

Annexe 5 - Questionnaire d'entrevue – Association des banquiers canadiens

1 - Est-ce que votre association s'intéresse à la question des dossiers de crédit en général ? Pourquoi ?

2 - Est-ce que les dossiers de crédit font partie des sujets que vous abordez avec vos membres ? Si oui, de quelles façons ? Si non, pourquoi ?

3 - Comment vos membres utilisent les dossiers de crédit de leurs clients ? Dans quel but ?

4- en général, vos membres trouvent-ils que le système actuel des dossiers de crédit fonctionne bien ? Pourquoi ?

5 - Avez-vous des préoccupations quant à l'exactitude des informations qui sont rapportées dans les dossiers de crédit ? Si oui, lesquelles ? Abordez-vous cet aspect avec vos membres ?

6 - Avez-vous une position sur la façon que vos membres rapportent une information litigieuse dans les dossiers de crédit ?

Annexe 6 - Questionnaire d'entrevue- Minsitère des services aux consommateurs de l'Ontario

1. Do you receive complaints about credit report ?
2. If yes, what kind of complaints ?
3. Does your organization offer some information to consumer about credit reports?
4. Does your organization is concerns about credit report issues
