

**Mémoire présenté à la Commission des finances publiques dans le cadre  
des consultations particulières et auditions publiques  
sur le projet de loi n° 53, Loi sur les agents d'évaluation du crédit**

**Québec, le 25 août 2020**

## **Mandat de l'Office de la protection du consommateur**

L'Office de la protection du consommateur a été constitué en 1971 par la première Loi sur la protection du consommateur; il célébrera, l'an prochain, son cinquantième anniversaire. L'Office a principalement pour mandat de surveiller l'application des quatre lois suivantes et de leur règlement d'application respectif :

- la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ c. P-40.1);
- la Loi sur les agents de voyages (RLRQ c. A-10);
- la Loi sur les arrangements de services funéraires et de sépulture (RLRQ c. A-23.001);
- la Loi sur le recouvrement de certaines créances (RLRQ c. R-2.2).

En outre, en vertu de la première de ces lois, l'Office a pour fonction de recevoir les plaintes des consommateurs, d'éduquer et de renseigner les citoyens, et de promouvoir les intérêts des consommateurs par divers moyens. La Loi sur la protection du consommateur (ci-après LPC) lui attribue également un rôle de promotion des intérêts des consommateurs auprès des autorités gouvernementales, tout comme le mandat de coopérer avec les ministères et organismes en cette matière.

L'Office profite d'une excellente notoriété auprès de la population québécoise. Annuellement, près de 160 000 consommateurs communiquent avec lui pour obtenir de l'information sur leurs droits et recours, se renseigner sur un commerçant, porter plainte contre l'un d'entre eux ou dénoncer un manquement à la loi.

Les commentaires reçus des consommateurs à l'occasion de ce processus d'échange d'informations alimentent sa connaissance de l'expérience qu'ils vivent. Les consommateurs se tournent vers l'Office pour différentes préoccupations relatives à leur vie de consommateur, dont certaines portent sur des enjeux qui, bien que très souvent intimement liés à ceux visés par les lois qu'il a le mandat d'appliquer, ne sont pas nécessairement sous sa responsabilité. La protection des renseignements personnels en est un excellent exemple.

## **L'Office de la protection du consommateur et la protection des renseignements personnels**

La protection des renseignements personnels est un sujet qui préoccupe l'Office, bien qu'elle ne fasse pas partie de sa mission première. C'est en effet la Commission d'accès à l'information qui a la responsabilité de surveiller

l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ c. P-39.1, ci-après LPRPSP).

L'Office participe néanmoins aux efforts de sensibilisation des consommateurs en véhiculant un message les invitant à la vigilance quant à la communication de leurs renseignements personnels. L'Office se sert des tribunes dont il dispose pour diffuser des messages préventifs dans les médias ou dans son site Web, entre autres. À titre d'exemples, l'Office invite les consommateurs à protéger le numéro d'identification personnel de leur carte de crédit, à vérifier si leur dossier de crédit contiennent des renseignements exacts et à jour et à se méfier des courriels provenant supposément d'une institution financière, dans lesquels l'expéditeur demande des renseignements bancaires ou personnels.

L'Office entretient également un intérêt particulier pour les dossiers de crédit puisqu'ils constituent un élément incontournable de plusieurs transactions réalisées par les consommateurs qui font l'objet d'un encadrement spécifique dans la LPC.

Des renseignements produits à partir de tels dossiers sont en effet régulièrement consultés par les commerçants avant de conclure des contrats avec des consommateurs tels que des contrats de crédit (ex. : carte ou marge de crédit, prêt d'argent, vente à tempérament) ou des contrats de location à long terme de biens (ex. : automobile).

En outre, plusieurs des renseignements contenus aux dossiers de crédit des consommateurs proviennent des commerçants. Ces renseignements peuvent entraîner des répercussions importantes pour les consommateurs notamment sur le plan financier. Le contenu d'un dossier pourrait, par exemple, faire en sorte qu'une institution financière n'accorde pas de prêt, ou accorde un prêt, mais à des conditions moins favorables (ex. : taux de crédit plus élevé).

L'Office s'est intéressé à la question du contenu des dossiers de crédit et à leur répercussion sur les consommateurs à l'occasion de travaux de révision de la LPC portant sur le crédit à la consommation. Certaines pratiques utilisées par des commerçants ont en effet amené le législateur à ajouter l'article 251.2 à la LPC. Cette disposition interdit à quiconque d'informer un agent de renseignements personnels de l'exercice, par un consommateur, d'un droit de résiliation ou de résolution prévu par la LPC ou de transmettre à cet agent une information défavorable à ce consommateur concernant des sommes qui ne sont plus exigibles en raison de l'exercice de ce droit.

De plus, la LPC a été modifiée de façon à prévoir expressément une obligation, pour le commerçant, de procéder à l'évaluation de la capacité du consommateur de rembourser le crédit qu'il demande. Cette obligation peut être satisfaite par certaines vérifications, dont la vérification du dossier de crédit du consommateur. Cette obligation est également imposée préalablement à la conclusion d'un contrat de location à long terme de biens.

C'est donc à titre d'organisme bien au fait des appréhensions et des expériences vécues par les consommateurs que nous soumettons les observations qui suivent à propos du projet de loi n° 53.

### **Le projet de loi n° 53**

De manière générale, et sous réserve des commentaires suivants, l'Office se réjouit des objectifs poursuivis par ce projet de loi. Il ne fait pas de doute que plusieurs des moyens mis en place pourraient contribuer à une meilleure protection des consommateurs québécois.

Essentiellement, le projet de loi propose de permettre au consommateur de se prévaloir de différentes mesures de protection à propos d'un dossier qui le concerne et qui est détenu par un agent d'évaluation du crédit désigné par l'Autorité des marchés financiers.

Ces mesures de protection sont les suivantes : le gel de sécurité, l'alerte de sécurité et la note explicative.

Le projet de loi prévoit également le droit d'obtenir la communication de sa cote de crédit avec les explications nécessaires à sa compréhension.

Les commentaires qui suivent portent respectivement sur les mesures de protection (I), la cote de crédit (II), l'exercice des droits (III), la fin des mesures de protection (IV) ainsi que les plaintes et recours des consommateurs (V). Quelques commentaires sont aussi formulés à propos de modifications que le projet de loi propose d'apporter à la LPRPSP (VI).

## **I- Les mesures de protection**

### **Gel de sécurité**

Nous comprenons qu'un consommateur pourra demander à un agent d'évaluation du crédit qui détient un dossier le concernant que ce dernier fasse l'objet d'un gel de sécurité.

Selon l'article 9 du projet de loi, le gel de sécurité interdit à l'agent de communiquer les renseignements personnels contenus dans le dossier, ou produits à partir de ceux-ci, si cette communication poursuit l'un ou l'autre des objectifs suivants :

- la conclusion d'un contrat de louage à long terme de biens ou d'un contrat de crédit;
- l'augmentation du crédit consenti en vertu d'un contrat de crédit.

Nous comprenons donc que si la communication poursuit une autre fin que celles précisées à l'article 9, l'agent d'évaluation du crédit communiquera les renseignements personnels contenus dans un dossier de crédit bien que celui-ci fasse l'objet d'un gel de sécurité.

Nous nous questionnons sur les motifs qui sont à l'origine de ces limitations considérant qu'un dossier de crédit est susceptible d'être consulté dans des circonstances multiples et, dans le cas d'un consommateur, pour les fins de diverses transactions (ex. : contrats impliquant une relation de longue durée tels qu'un contrat de vente à tempérament qui ne serait pas un contrat de crédit au sens de la LPC, un contrat de service de télécommunication, un contrat de location d'un bien immeuble, etc.).

De plus, nous notons que ces limitations ne s'appliquent qu'au gel de sécurité et non aux autres mesures de protection que sont l'alerte de sécurité et la note explicative.

### L'alerte de sécurité

Le projet de loi propose également qu'un dossier détenu par un agent d'évaluation du crédit puisse faire l'objet d'une alerte de sécurité.

L'article 10 du projet de loi oblige l'agent d'évaluation du crédit, qui détient un dossier faisant l'objet d'une alerte de sécurité, à aviser le tiers auquel il communique l'un des renseignements personnels contenus dans ce dossier, de son obligation de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que la personne dont il a obtenu le consentement est bien celle visée par ceux-ci, et ce, avant de conclure un contrat avec elle.

Le projet de loi est silencieux quant aux mesures qui, concrètement, devront être mises en place par un tiers pour s'assurer de l'identité de la personne qui a consenti à la communication de renseignements personnels la concernant.

Le projet de loi est également silencieux sur les conséquences auxquelles s'expose un tiers qui aurait conclu un contrat avec un consommateur sans faire les vérifications requises. Nous comprenons que les sanctions qui seront applicables à ce tiers sont celles prévues à LPRPSP et que c'est à la Commission d'accès à l'information que reviendra la responsabilité d'en surveiller l'application. Le libellé qui sera retenu à l'article 19.1 de la LPRPSP ne devrait-il pas alors permettre que des poursuites pénales puissent être entreprises en cas de non-respect par un tiers ?

Comme l'efficacité de l'alerte de sécurité est directement tributaire des mesures de vérification qui seront prises par le tiers avant de conclure un contrat, serait-il opportun d'introduire un pouvoir réglementaire à la LPRPSP qui permettrait au gouvernement de prescrire les mesures qui devraient être prises ? Un tel pouvoir pourrait alors être exercé si les pratiques observées en la matière révélaient que c'est nécessaire.

Enfin, nous nous interrogeons sur le fait que l'article 10 permette la communication à un tiers de renseignements personnels contenus à un dossier de crédit qui fait l'objet d'une alerte de sécurité alors que la personne concernée par ces renseignements, victime d'un vol d'identité, pourrait n'avoir jamais consenti à une telle communication. Il pourrait être envisagé d'ajuster l'article 10 pour que l'avis devant être communiqué par l'agent d'évaluation du crédit au tiers le soit avant que celui-ci n'obtienne d'autres renseignements personnels concernant la personne dont l'identité doit faire l'objet de vérifications. Ainsi, ce n'est que lorsque le tiers aura vérifié de façon satisfaisante l'identité de la personne qui consent à la communication de renseignements personnels contenus au dossier de crédit que le tiers pourra obtenir lesdits renseignements.

#### La note explicative

Nous comprenons que le consommateur pourra demander à un agent d'évaluation du crédit, qui détient un dossier qui le concerne, à ce que celui-ci fasse l'objet d'une note explicative.

Selon l'article 11 proposé, l'agent d'évaluation du crédit doit, lorsqu'un dossier fait l'objet d'une telle note, divulguer à tout tiers à qui il communique l'un des renseignements personnels qu'il contient ou qui est produit à partir de ceux-ci, l'existence d'une mésentente entre lui et la personne concernée par ce dossier. Seule la mention de l'existence de la mésentente et de la note doit être communiquée par l'agent au tiers; c'est uniquement à la demande du tiers que l'agent devra lui transmettre une reproduction de la note. Cette note, selon

l'article 17 du projet de loi, comporte une description de la mésentente et présente le point de vue de la personne concernée.

Nous comprenons que, malgré la démarche qui aura été entreprise par un consommateur afin qu'une note explicative soit ajoutée à son dossier de crédit, un tiers pourra prendre une décision en se fondant, par exemple, sur une cote de crédit sans que le contenu de la note explicative faisant état de la contestation du consommateur soit porté à sa connaissance. Les renseignements faisant l'objet de cette contestation pourraient pourtant avoir servi à la production de ladite cote de crédit.

Il est probable que le tiers ne cherchera pas toujours activement à s'enquérir de la description d'une mésentente ayant donné lieu à une note explicative au dossier. Les chances qu'une telle démarche soit faite par un tiers seront encore plus minces si celui-ci devait payer des frais supplémentaires pour obtenir une reproduction de la note explicative. Nous notons à ce propos que le projet de loi est silencieux quant à la possibilité ou non, pour l'agent d'évaluation du crédit, d'exiger de tels frais au tiers.

Compte tenu des conséquences que peuvent entraîner, pour les consommateurs, les renseignements contenus à un dossier de crédit ou produits à partir de ceux-ci, il pourrait donc être envisagé que la note explicative, qui décrit la contestation du consommateur, doive accompagner les renseignements communiqués par l'agent d'évaluation du crédit.

## **II- La cote de crédit**

Nous comprenons que l'article 13 du projet de loi confère, à la personne concernée par un dossier que détient sur elle un agent d'évaluation du crédit, le droit d'obtenir de celui-ci la communication de sa cote de crédit accompagnée des explications nécessaires à sa compréhension.

Les cotes de crédit qui sont produites à partir des renseignements personnels des consommateurs constituent une information déterminante régulièrement prise en considération par les commerçants avant de conclure certains contrats (ex. : un contrat de crédit).

Une cote de crédit peut avoir des conséquences importantes sur un consommateur. Elle peut faire en sorte qu'un contrat ne soit pas conclu ou qu'il soit conclu à des conditions différentes. Une cote de crédit peut aussi affecter une

personne qui souhaite souscrire une assurance, louer un logement ou même obtenir un emploi.

Les cotes de crédit sont influencées par les inscriptions qui sont faites aux dossiers de crédit. Certaines inscriptions prises en considération par un agent d'évaluation du crédit peuvent toutefois faire l'objet de contestation de la part des consommateurs.

Par exemple, une inscription peut être contestée par un consommateur parce qu'elle résulte d'une transaction qui a été faite par un individu qui lui a volé son identité. Elle peut également être contestée parce qu'elle correspond à une somme qui, selon le consommateur, n'est pas due au commerçant avec qui il a conclu un contrat. À ce propos, il est à noter que des commerçants, afin de mettre de la pression sur des consommateurs et leur exiger indûment des sommes, menacent de porter à leurs dossiers de crédit des inscriptions défavorables.

Actuellement, un commerçant peut procéder à une inscription dans le dossier de crédit d'un consommateur sans en démontrer le bien-fondé et ainsi porter potentiellement atteinte à sa cote de crédit.

Il reviendra au consommateur de faire des démarches pour contester une inscription relative à une dette qui est inexistante, mal fondée, prescrite ou erronée, ou qui appartient à un autre individu qui lui a volé son identité.

Le consommateur qui veut faire supprimer une telle inscription de son dossier communiquera avec l'agent d'évaluation du crédit qui, à son tour, selon les circonstances, se tournera vers le commerçant. Il semble que, si ce dernier ne confirme pas la version du consommateur, l'inscription contestée sera maintenue. Le consommateur devra alors entreprendre les recours nécessaires pour ultimement faire rectifier le contenu de son dossier de crédit.

Ces différentes démarches constituent une tâche lourde, fastidieuse, stressante et disproportionnée en regard des ressources dont dispose un consommateur, qui devient alors vulnérable devant des entreprises qui peuvent inscrire à son dossier des créances qui pourraient être non fondées.

Ces différentes démarches que doit entreprendre le consommateur impliquent également des délais jusqu'au terme desquels il peut subir les effets préjudiciables d'une cote de crédit négativement affectée par l'inscription qu'il conteste.

Il est à noter que, même dans le cas où le commerçant confirmait la version du consommateur dans le cadre de l'enquête menée par l'agent d'évaluation du crédit, plusieurs mois pourraient s'écouler avant que l'inscription ne soit retirée du dossier de crédit du consommateur et, par conséquent, qu'elle cesse d'affecter sa cote.

Nous sommes d'avis que les présents travaux relatifs au projet de loi n° 53 pourraient être l'occasion d'explorer des pistes de solution à propos de ces difficultés auxquelles sont confrontés les consommateurs. La possibilité, en cas de contestation d'une inscription par le consommateur, qu'il ne lui revienne pas d'en démontrer l'inexactitude pourrait être examinée. Pourrait également être examinée la possibilité qu'une inscription qui fait l'objet d'une contestation par le consommateur n'affecte pas sa cote de crédit tant que le commerçant, qui a procédé à son inscription, ne fait pas la démonstration de son exactitude.

Par ailleurs, nous nous réjouissons de la mesure prévue à l'article 15 du projet de loi qui prévoit que l'agent d'évaluation du crédit ne peut tenir compte de l'exercice d'un droit qui est prévu à la Loi sur les agents d'évaluation du crédit dans la production d'une cote de crédit ou de tout autre renseignement personnel concernant la personne qui exerce ce droit.

Toutefois, nous nous questionnons sur la portée limitée de cet article. En effet, le Code civil du Québec et la LPRPSP prévoient aussi des droits dont dispose le consommateur à l'égard d'un dossier que détient sur lui un agent d'évaluation du crédit. Ne devrait-il pas être prévu que l'exercice de ces droits ne peut également pas être pris en considération pour la production d'une cote de crédit ?

### **III- L'exercice des droits**

#### **Le coût de l'exercice de droits**

L'article 16 du projet de loi prévoit les conditions d'exercice d'un droit conféré par le projet de loi. Selon cet article, l'exercice d'un tel droit nécessite la transmission, à l'agent d'évaluation du crédit, d'une demande à cette fin et le cas échéant, le paiement des frais raisonnables que celui-ci peut exiger.

L'article 66 du projet de loi prévoit quant à lui que le gouvernement peut, par règlement, fixer une limite au prix de chacune des prestations fournies par un agent d'évaluation du crédit à une personne concernée par un dossier qu'il détient.

Nous nous permettons de vous partager les doutes que nous entretenons quant à l'opportunité de laisser aux forces du marché le loisir de déterminer le montant en contrepartie duquel un consommateur pourra exercer ses droits dans un marché qui compte actuellement deux joueurs, dont un qui en occupe une très grande part.

Il serait malheureux que le prix exigé au consommateur pour l'exercice d'un droit qui lui est conféré constitue un frein à sa mise en œuvre. Une approche favorisant la consultation régulière des cotes de crédit et la mise en œuvre par le consommateur des différentes mesures de protection proposées devrait être privilégiée. Ainsi, le consommateur ne devrait-il pas pouvoir se prévaloir gratuitement de l'ensemble des droits prévus par le projet de loi ?

Enfin, nous nous questionnons sur ce qu'il adviendra des frais que pourrait avoir payés le consommateur pour faire une demande dans le cas où l'agent d'évaluation du crédit n'y donnait pas suite. Le projet de loi est silencieux à ce propos. Les frais devront-ils être remboursés au consommateur et, le cas échéant, dans quel délai ?

#### L'exercice des droits en temps opportun

L'efficacité des mesures de protection proposées dans le projet de loi sera, à notre avis, directement liée à la capacité pour le consommateur d'identifier rapidement une anomalie dans son dossier de crédit (ex. : le consommateur constate qu'une institution financière avec laquelle il n'a jamais fait affaire a consulté son dossier de crédit et demande aussitôt à ce que son dossier fasse l'objet d'un gel et/ou d'une alerte de sécurité). Cette capacité d'intervention rapide du consommateur sera quant à elle directement tributaire de la facilité avec laquelle il aura accès aux informations contenues à son dossier.

La détection rapide d'une inscription à un dossier de crédit qui découle d'un vol d'identité serait favorisée si le consommateur pouvait accéder à ce dossier sans frais et en tout temps, par exemple via Internet.

La prise de connaissance en temps opportun d'une inscription anormale permettant de détecter des activités frauduleuses menées par un voleur d'identité serait également grandement favorisée si les agents d'évaluation du crédit avaient l'obligation de notifier gratuitement les consommateurs lorsque certains événements se produisent dans leur dossier (ex. : consultation du dossier par une entreprise, baisse de la cote de crédit, nouvelle créance inscrite, etc.).

## **IV- La fin des mesures de protection**

### **Demande de révocation faite par le consommateur**

L'article 20 proposé prévoit que l'agent d'évaluation du crédit doit suspendre ou révoquer une mesure de protection lorsque le consommateur en fait la demande.

Selon l'article 16, le consommateur qui exerce un droit conféré par le projet de loi, ce qui comprend le droit à la suspension ou à la révocation d'une mesure de protection, doit justifier de son identité.

Le projet de loi est toutefois silencieux quant à la façon dont la personne qui exerce un droit pourra satisfaire à l'exigence qui consiste à justifier de son identité.

Ce qui sera requis pour satisfaire à une telle exigence devrait tenir compte du fait que le consommateur qui exerce un droit conféré par le projet de loi afin que son dossier fasse l'objet d'une mesure de protection, ou pour qu'une telle mesure soit suspendue, est un consommateur dont les renseignements personnels ont très probablement fait l'objet d'une fuite. La possibilité que l'Autorité des marchés financiers vienne préciser les modalités relatives à cette exigence pourrait, à notre avis, être examinée.

Par ailleurs, selon l'article 16 proposé, le consommateur qui, pour être en mesure de conclure un contrat avec un commerçant, veut obtenir la suspension d'une mesure de protection telle que le gel de sécurité, pourrait devoir payer des frais à l'agent d'évaluation du crédit.

Nous nous questionnons sur l'opportunité de requérir du consommateur qu'il débourse des sommes à un agent d'évaluation du crédit pour obtenir la révocation ou la suspension d'une mesure de protection. Rappelons qu'il a sans doute été dans l'obligation de prendre cette mesure pour éviter à des entreprises de conclure des contrats avec des fraudeurs qui utilisent des renseignements personnels obtenus à la suite d'une fuite de données.

### **Expiration de la mesure de protection**

Selon l'article 12 du projet de loi, sous réserve des modalités particulières prévues pour la note explicative, un dossier cessera également de faire l'objet d'une mesure de protection à l'expiration d'un délai qui serait prévu au règlement. Le projet de loi ne prévoit toutefois pas d'obligation pour l'agent d'évaluation du crédit d'informer le consommateur que son dossier cessera de faire l'objet de la mesure de protection qu'il a demandée et pour laquelle il pourrait avoir payé des frais.

L'agent d'évaluation du crédit ne devrait-il pas avoir l'obligation de transmettre un préavis au consommateur l'informant que la mesure de protection viendra à échéance, de façon à ce qu'il puisse entreprendre les démarches nécessaires à son maintien ?

#### Note explicative

L'article 12 prévoit que, dans le cas d'une note explicative, le dossier cessera également d'en faire l'objet au premier des moments suivants :

- 1° les parties s'entendent pour mettre fin à la mécontente;
- 2° la Commission d'accès à l'information refuse ou cesse d'examiner la mécontente en vertu de l'article 52 de la LPRPSP;
- 3° une décision passée en force de chose jugée met fin à la mécontente.

Ne serait-il pas approprié que l'article 12 ait pour effet que le dossier d'un consommateur continue de faire l'objet d'une note explicative exposant une mécontente dans le cas où la Commission d'accès à l'information aurait rendu une décision dans laquelle elle conclue de ne pas donner suite à une demande de correction faite par un consommateur parce qu'elle estime qu'elle devrait statuer sur l'existence ou non d'une créance et qu'un tel exercice ne relève pas de sa juridiction<sup>1</sup> ?

### **V- Les plaintes et recours des consommateurs**

Nous comprenons que le projet de loi permet au consommateur de porter plainte auprès de différentes entités. Le consommateur pourra, selon le cas, se tourner vers la Commission d'accès à l'information, l'Autorité des marchés financiers ou l'agent d'évaluation du crédit.

#### Commission d'accès à l'information et Autorité des marchés financiers

En cas de mécontente sur le bien-fondé d'un motif sur lequel un agent d'évaluation du crédit se fonde pour refuser la demande d'un consommateur qui souhaite exercer un droit conféré par le projet de loi, le consommateur pourra soumettre une demande d'examen de la mécontente à la Commission d'accès à l'information.

---

<sup>1</sup> Voir à ce propos notamment : *S.D. c. Service aux détaillants HSBC Itée*, 2008 QCCA 73

Dans le cas où un consommateur a fait une demande afin d'exercer un droit conféré par le projet de loi et qu'un agent d'évaluation du crédit fait défaut d'y répondre dans le délai prévu ou, qui après y avoir acquiescé, n'y donne pas suite, le consommateur pourra porter plainte à l'Autorité des marchés financiers.

Les différentes options qui s'offrent au consommateur de même que les conditions y donnant ouverture pourraient être confondantes pour le consommateur et lui faire perdre un temps précieux dans le cadre de l'exercice d'une demande qui vise à protéger l'intégrité de son dossier de crédit. En effet, en plus de devoir être au fait du caractère déterminant d'une telle distinction sur les voies qu'il peut emprunter, il devra être en mesure de distinguer le refus d'un agent de traiter sa demande de l'absence de traitement d'une telle demande par l'agent.

#### Agent d'évaluation du crédit

Nous comprenons qu'un agent d'évaluation du crédit aura l'obligation d'adopter une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends.

Si le consommateur qui a porté plainte auprès d'un agent d'évaluation du crédit n'est pas satisfait du traitement qui en est fait ou du résultat de ce traitement, il pourra demander à l'agent de transmettre son dossier à l'Autorité des marchés financiers afin qu'elle l'examine.

L'Autorité à qui un dossier a été transféré pour examen pourra, avec le consentement des parties, agir comme conciliatrice ou médiatrice ou désigner une personne pour agir en l'une de ces qualités. Elle pourra, en outre, inviter une institution financière autorisée ou une banque à participer à la conciliation ou à la médiation, lorsqu'elle estime que sa participation pourrait contribuer à régler la situation ayant donné lieu à la plainte. À ce propos, nous nous questionnons sur les raisons pour lesquelles l'invitation à participer à une conciliation ou à une médiation se limite à une institution financière autorisée ou à banque. Plusieurs autres entreprises pourraient être concernées par une plainte soumise par le consommateur et, par conséquent, pourraient, par leur participation, contribuer à régler la situation ayant donné lieu à la plainte. Il suffit de penser, à titre d'exemples, aux nombreuses entreprises qui offrent du financement automobile (ex. : les financières captives des fabricants d'automobiles).

Si le transfert du dossier à l'Autorité des marchés financiers n'a pas permis de régler la plainte, elle devra en informer l'auteur en lui transmettant un avis à cet

effet. Elle devra aussi l'informer de son droit de soumettre, le cas échéant, sa mécontentement à la Commission d'accès à l'information.

Les règles proposées au projet de loi, qui sont applicables dans le cas où le consommateur soumettrait sa plainte directement à l'agent d'évaluation du crédit, ne comportent pas de limites quant à la nature des plaintes qui sont visées. Nous comprenons donc qu'elles pourraient être applicables à des plaintes qui porteraient non seulement sur le défaut d'un agent de répondre ou de donner suite, dans le délai requis, à une demande d'exercice d'un droit conféré par le présent projet de loi, mais également sur le refus de donner suite à une telle demande ou sur une demande d'accès ou de rectification d'un dossier de crédit. Ainsi, l'Autorité des marchés financiers, à qui le dossier de plainte du consommateur aura été transféré par l'agent, aura l'obligation d'examiner la plainte du consommateur bien que celle-ci porte sur le refus de donner suite à une demande d'exercice d'un droit conféré par le présent projet de loi ou sur une demande d'accès ou de rectification du dossier de crédit. De quels pouvoirs disposera alors l'Autorité ? Pourra-t-elle agir à titre de médiatrice ou de conciliatrice ? Pourra-t-elle rendre des ordonnances ? Devra-t-elle plutôt se limiter à aviser le consommateur qu'il peut soumettre une demande d'examen de mécontentement à la Commission d'accès à l'information ?

Le consommateur qui veut se plaindre du non-respect, par un agent d'évaluation du crédit, des droits qui lui sont conférés dans le présent projet de loi ou de ceux dont il bénéficie déjà en vertu du Code civil du Québec ou de la LPRPSP peut utiliser le processus de traitement des plaintes et de règlement des différends mis en place par l'agent. Dans ces circonstances ne devrait-il pas être rapidement informé, avant même d'utiliser ce processus, qu'il s'agit d'un mécanisme alternatif qui s'ajoute à d'autres avenues, qui elles, lui permettront de saisir directement des autorités qui ont le pouvoir de contraindre l'agent telles que la Commission d'accès à l'information et l'Autorité des marchés financiers ?

L'efficacité de droits qui permettent ultimement de protéger l'intégrité du dossier de crédit du consommateur (droit d'accès à son dossier, droit à la rectification, droit aux mesures de protection, droit à l'obtention de sa cote de crédit, etc.) requiert la mise en place d'un processus qui permettra à une autorité de contraindre rapidement un agent à donner suite à la demande du consommateur.

## **VI - Modifications apportées à la LPRPSP**

L'article 19 de la LPRPSP prévoit notamment qu'une personne qui exploite une entreprise ayant pour objet le prêt d'argent 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.

L'article 106 du projet de loi propose de modifier l'article 19 de la LPRPSP afin qu'une personne qui exploite une telle entreprise ait aussi l'obligation d'informer la personne physique qui lui en fait la demande, que le refus d'un prêt d'argent est basé sur la prise de connaissance d'un tel rapport ou d'une telle recommandation.

D'abord, nous nous questionnons sur les motifs pour lesquels les obligations prévues à l'article 19 de la LPRPSP ne visent que la personne qui exploite une entreprise ayant pour objet le prêt d'argent. Considérant qu'un dossier de crédit est susceptible d'être consulté dans des circonstances multiples et d'avoir une influence déterminante sur les décisions prises par des personnes qui exploitent des entreprises autres (ex. : commerçants qui concluent des contrats de crédit variable, des contrats de vente à tempérament, etc.), pourquoi les obligations énoncées à l'article 19 se limitent-elles au prêt d'argent ?

Ensuite, nous nous interrogeons sur les raisons pour lesquelles l'obligation d'information, que l'article 106 du projet de loi propose d'introduire, ne vise que la situation où la personne essuie un refus de la part du commerçant. Cette personne ne devrait-elle pas aussi être informée du fait qu'elle bénéficie de conditions moins avantageuses en raison de la prise de connaissance de son rapport de crédit, malgré qu'on ait acquiescé à sa demande, par exemple, de prêt ?

Finalement, nous nous questionnons sur les raisons pour lesquelles l'obligation de communiquer la teneur d'un rapport de crédit de même que celle qui consiste à informer une personne physique que la prise de connaissance d'un tel rapport est à l'origine d'un refus de lui accorder un prêt d'argent dépendent de l'existence d'une demande à ce propos. Ces informations ne devraient-elles pas être communiquées en tout état de cause sans qu'une demande à cet effet soit requise ? Il nous semble qu'il s'agit là d'une mesure simple favorisant la détection précoce de toute irrégularité au dossier de crédit.

## **Conclusion**

L'Office de la protection du consommateur remercie la Commission de lui avoir donné l'occasion de faire valoir les intérêts des consommateurs en regard du projet de loi n° 53, Loi sur les agents d'évaluation du crédit. Nous espérons que les suggestions et pistes de réflexion formulées dans le présent mémoire pourront contribuer à l'atteinte des objectifs que poursuit le projet de loi.