

Cour fédérale



Federal Court

Date : 20131029

Dossier : T-358-13

Référence : 2013 CF 1103

[TRADUCTION FRANÇAISE CERTIFIÉE, NON RÉVISÉE]

Ottawa (Ontario), le 29 octobre 2013

En présence de monsieur le juge Phelan

ENTRE :

RABI CHITRAKAR

demandeur

et

BELL TV

défendeur

MOTIFS DU JUGEMENT ET JUGEMENT

I. INTRODUCTION

[1] La Cour est saisie d'une demande en dommages-intérêts présentée aux termes du paragraphe 14(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, LC 2000, c 5 [LPRPDE]. Le demandeur, M. Chitrakar, demande 20 000 \$ pour atteinte à sa vie privée et aux droits qu'il tire de la *Charte*, des dommages-intérêts majorés liés à

la douleur émotionnelle, à l'angoisse, à l'anxiété et à l'humiliation, et des dommages-intérêts punitifs de 15 000 \$ en raison de la conduite malveillante et autoritaire et de la négligence de Bell TV.

M. Chitrakar a agi pour son propre compte dans le cadre de la présente procédure.

Bell TV n'a pas participé aux procédures.

II. FAITS

[2] La LPRPDE régit dans une certaine mesure les cas d'atteinte à la vie privée. La Loi confère à la Cour le pouvoir d'ordonner certaines réparations et d'accorder des dommages-intérêts.

14. (1) Après avoir reçu le rapport du commissaire ou l'avis l'informant de la fin de l'examen de la plainte au titre du paragraphe 12.2(3), le plaignant peut demander que la Cour entende toute question qui a fait l'objet de la plainte — ou qui est mentionnée dans le rapport — et qui est visée aux articles 4.1.3, 4.2, 4.3.3, 4.4, 4.6, 4.7 ou 4.8 de l'annexe 1, aux articles 4.3, 4.5 ou 4.9 de cette annexe tels qu'ils sont modifiés ou clarifiés par la section 1, aux paragraphes 5(3) ou 8(6) ou (7) ou à l'article 10.

16. La Cour peut, en sus de toute autre réparation qu'elle accorde :

a) ordonner à l'organisation de revoir ses pratiques de façon à

14. (1) A complainant may, after receiving the Commissioner's report or being notified under subsection 12.2(3) that the investigation of the complaint has been discontinued, apply to the Court for a hearing in respect of any matter in respect of which the complaint was made, or that is referred to in the Commissioner's report, and that is referred to in clause 4.1.3, 4.2, 4.3.3, 4.4, 4.6, 4.7 or 4.8 of Schedule 1, in clause 4.3, 4.5 or 4.9 of that Schedule as modified or clarified by Division 1, in subsection 5(3) or 8(6) or (7) or in section 10.

16. The Court may, in addition to any other remedies it may give,

(a) order an organization to correct its practices in order to

se conformer aux articles 5 à 10;	comply with sections 5 to 10;
b) lui ordonner de publier un avis énonçant les mesures prises ou envisagées pour corriger ses pratiques, que ces dernières aient ou non fait l'objet d'une ordonnance visée à l'alinéa a);	(b) order an organization to publish a notice of any action taken or proposed to be taken to correct its practices, whether or not ordered to correct them under paragraph (a); and
c) <u>accorder au plaignant des dommages-intérêts, notamment en réparation de l'humiliation subie.</u>	(c) <u>award damages to the complainant, including damages for any humiliation that the complainant has suffered.</u>

(Non souligné dans l'original.)

[3] L'annexe 1 de la LPRPDE établit un certain nombre de principes, et l'article 5 dispose que les organisations sont tenues de s'y conformer. Les dispositions pertinentes de l'annexe sont les suivantes :

4.3 Troisième principe – 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.

4.3.1

Il faut obtenir le consentement de la personne concernée avant de recueillir des renseignements personnels à son sujet et d'utiliser ou de communiquer les renseignements recueillis.

4.3 Principle 3 – Consent

The knowledge and consent of the individual are required for the collection, use, or disclosure of personal information, except where inappropriate.

4.3.1

Consent is required for the collection of personal information and the subsequent use or disclosure of this information. Typically, an organization will seek consent for the use or disclosure of the

Généralement, une organisation obtient le consentement des personnes concernées relativement à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels au moment de la collecte. Dans certains cas, une organisation peut obtenir le consentement concernant l'utilisation ou la communication des renseignements après avoir recueilli ces renseignements, mais avant de s'en servir, par exemple, quand elle veut les utiliser à des fins non précisées antérieurement.

information at the time of collection. In certain circumstances, consent with respect to use or disclosure may be sought after the information has been collected but before use (for example, when an organization wants to use information for a purpose not previously identified).

[4] Le 1^{er} décembre 2010, M. Chitrakar a commandé des services de télévision par satellite à Bell. Il devenait ainsi un client de Bell pour la première fois et n'avait donc aucun antécédent de crédit avec l'entreprise.

[5] L'installation du service a eu lieu le 31 décembre 2010. À ce moment-là, M. Chitrakar a apposé sa signature sur un dispositif permettant d'obtenir une preuve de livraison. Une photo d'un appareil semblable a été déposée en preuve. L'appareil est muni d'une petite zone carrée numérique de 3 po x 3 po juste assez grande pour contenir une signature. En signant, M. Chitrakar croyait qu'il confirmait seulement la livraison de son système de télévision par satellite.

[6] Bell a inséré cette signature dans le contrat de location de Bell TV de M. Chitrakar – un document de plusieurs pages écrit en petits caractères –, et donné suite au contrat de location. M. Chitrakar n'a pas reçu d'exemplaire du document en question au moment de la signature.

[7] À ce processus de passation de contrat douteux s'ajoute la clause 5 du contrat de location, qui vient aggraver les choses, Bell étant par celle-ci autorisée à vérifier la solvabilité de ses clients.

[8] Une fois le service installé, M. Chitrakar a demandé une copie de son rapport de solvabilité. À ce moment-là, il a appris que, le 1^{er} décembre 2010, Bell avait consulté ses antécédents en matière de solvabilité. Ce n'est cependant que le 31 décembre 2010 que le service a été installé au domicile de M. Chitrakar et que celui-ci a signé à l'aide du dispositif de confirmation de livraison. Outre les préoccupations quant à la validité du transfert par Bell de la signature apposée par M. Chitrakar sur le dispositif de confirmation de livraison au contrat de location, il y a le fait que la vérification de solvabilité a eu lieu un mois avant que M. Chitrakar signe quoi que ce soit.

[9] Comme la commissaire à la protection de la vie privée l'a appris durant son enquête relativement à la plainte de M. Chitrakar, la vérification de solvabilité en l'espèce a été faite par « interrogation » permettant de révéler des renseignements sur la solvabilité. Un nombre élevé d'interrogations durant une période donnée peut avoir une incidence négative sur la cote de solvabilité de la personne visée.

[10] M. Chitrakar a appelé Bell en mars 2011 pour obtenir des précisions sur la vérification de solvabilité et a déposé une plainte auprès de l'agent de la protection de la vie privée de Bell. Par messagerie vocale, un préposé au service à la clientèle [PSC] de Bell s'est excusé au nom de l'entreprise du fait que M. Chitrakar n'avait pas été informé, au moment où il a commandé les services de télévision par satellite, qu'une vérification de solvabilité serait faite.

[11] Insatisfait des excuses laissées sur sa messagerie vocale, M. Chitrakar a fait un certain nombre d'appels entre mars et mai et a discuté avec plusieurs employés de Bell, y compris des gestionnaires. M. Chitrakar a informé la Cour que, à un moment donné, un représentant de Bell lui a dit qu'il ne voulait tout simplement plus lui parler. On peut dire qu'au cours de ses échanges Bell a tout fait pour se défilier.

[12] Toutefois, en mai, Bell a accepté d'annuler le contrat de M. Chitrakar, mais n'a pas donné suite à ses préoccupations liées à la vie privée. M. Chitrakar a donc déposé une plainte à la commissaire à la protection de la vie privée.

[13] Celle-ci a appris de Bell que le traitement réservé à M. Chitrakar allait à l'encontre de la politique, mais que l'entreprise n'arrivait pas à trouver les dossiers pertinents. Elle n'a donc pu confirmer l'identité du PSC ayant traité la commande de M. Chitrakar, ni s'il avait suivi la formation nécessaire sur les politiques et procédures, et si des mesures avaient été prises pour remédier à la situation. Cependant, Bell a été en mesure de confirmer que le PSC ne travaillait plus pour elle.

[14] La commissaire à la protection de la vie privée a souligné poliment que ces circonstances étaient « troublantes ». En disant ne pas connaître l'identité du PSC, mais en affirmant tout de même savoir qu'il ne travaillait plus pour elle, Bell a répondu de façon fallacieuse.

[15] La commissaire à la protection de la vie privée a déterminé que la plainte de M. Chitrakar était fondée. Certaines recommandations ont été formulées à Bell, mais, puisque l'entreprise n'a pas comparu (même si un avis de comparution lui a été signifié), sa réponse aux recommandations est inconnue.

III. ANALYSE

[16] Bien qu'il ne soit pas nécessaire que la commissaire à la protection de la vie privée conclue que la plainte est « fondée » pour que le plaignant ait droit à des dommages-intérêts, c'est ce qu'elle a fait.

[17] La Cour estime que le rapport de la commissaire donne une description exacte des faits.

[18] En l'espèce, le comportement de Bell à l'égard des droits à la vie privée de M. Chitrakar est répréhensible. L'entreprise a non seulement violé ces droits, mais elle n'a démontré aucune intention d'indemniser le demandeur, ni de prendre des mesures pour pallier au comportement du PSC, ni de suivre les recommandations de la commissaire à la protection de la vie privée en ce qui a trait aux possibles mesures de réparation. Sa décision de ne pas se présenter devant la Cour reflète aussi son manque d'égards pour les droits à la vie privée de M. Chitrakar.

[19] La Cour conclut qu'en procédant à une vérification de solvabilité sans son consentement préalable Bell a violé les droits à la vie privée que la LPRPDE, particulièrement l'article 4.3, confère à M. Chitrakar.

[20] En ce qui a trait aux répercussions de l'atteinte, une « vérification » peut avoir des conséquences négatives puisqu'elle peut entraîner une diminution de la cote de solvabilité de la personne visée.

[21] M. Chitrakar a souligné que, après ces événements, il s'est vu refuser une demande de prêt étudiant. C'était la première fois qu'une demande de prêt lui était refusée en 10 ans. Cependant, il n'y a aucun élément de preuve direct indiquant que les actions de Bell ont influé sur la réponse à sa demande de prêt.

[22] Comme nous l'avons mentionné précédemment, Bell n'a pris aucune mesure pour indemniser M. Chitrakar relativement à l'atteinte à ses droits à la vie privée. L'annulation du contrat de location concernait uniquement les lacunes juridiques résultant de la façon dont il a été signé.

[23] M. Chitrakar demande des dommages-intérêts relativement à l'atteinte à ses droits en matière de vie privée et aux droits qu'il tire de la *Charte*. La LPRPDE ne confère pas le droit d'octroyer des dommages-intérêts pour une atteinte aux droits issus de *Charte*.

[24] Il est difficile de fixer les dommages-intérêts en cas d'atteinte aux droits en matière de vie privée en l'absence de preuve d'une perte directe. Cependant, l'atteinte n'a pas à être grave pour qu'on puisse accorder des dommages-intérêts. Une telle exigence minerait l'objectif de l'alinéa 16c), qui porte que l'on peut accorder au plaignant des dommages-intérêts, notamment pour remédier à l'humiliation subie.

[25] On reconnaît de plus en plus l'importance des droits à la vie privée à une époque où les renseignements personnels sont facilement accessibles, même sans consentement. Il est important qu'il soit reconnu que l'atteinte à ces droits donne ouverture à une indemnisation convenable.

[26] La Cour doit garder à l'esprit que la réparation doit notamment indemniser convenablement la personne visée et utilement servir les objectifs de défense du droit en cause et de dissuasion (voir *Vancouver (ville) c Ward*, 2010 CSC 27, [2010] 2 RCS 28).

[27] En l'espèce, les droits de M. Chitrakar ont réellement été violés, et cela est susceptible d'avoir eu des conséquences négatives. Bell est une grande entreprise pour laquelle une condamnation à payer des dommages-intérêts peu élevés aurait bien peu d'incidence. M. Chitrakar a consacré beaucoup de temps à traiter avec la bureaucratie de Bell et à faire reconnaître ses droits. La prise en compte de ces facteurs porte à conclure qu'il ne faut pas accorder des dommages-intérêts minimales.

IV. CONCLUSION

[28] Par conséquent, je suis d'avis d'accorder à M. Chitrakar des dommages-intérêts de 10 000 \$, ainsi que des dommages-intérêts exemplaires de 10 000 \$ en raison du comportement de Bell au moment de l'atteinte à la vie privée et par la suite. Je tiens compte du comportement de Bell avec M. Chitrakar et de sa réponse aux interventions et recommandations de la commissaire de la protection à la vie privée, ainsi que du fait que l'entreprise n'a pas pris les présentes procédures au sérieux.

[29] J'accorde aussi 1 000 \$ pour les débours et autres dépens.

JUGEMENT

LA COUR STATUE que des dommages-intérêts au montant de 10 000 \$ sont accordés à M. Chitrakar, ainsi que des dommages-intérêts exemplaires au montant de 10 000 \$ en raison du comportement de Bell lorsqu'elle a porté atteinte aux droits à la vie privée de M. Chitrakar et par la suite. Un montant de 1 000 \$ est aussi octroyé à M. Chitrakar pour les débours et autres dépens.

« Michael L. Phelan »

Juge

Traduction certifiée conforme
Chantal DesRochers, LL.B., D.E.S.S. en trad.

