

Le préjudice de perte de solvabilité découlant d'une inscription négative au dossier de crédit du consommateur

Vincent Caron

Volume 50, Number 2, 2020

Vers une typologie novatrice des préjudices moral et matériel

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1074605ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1074605ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Éditions Wilson & Lafleur, inc.

ISSN

0035-3086 (print)

2292-2512 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Caron, V. (2020). Le préjudice de perte de solvabilité découlant d'une inscription négative au dossier de crédit du consommateur. *Revue générale de droit*, 50(2), 445–460. <https://doi.org/10.7202/1074605ar>

Article abstract

Checking a consumer's credit rating before offering services is a widespread practice in Quebec. Thus, a negative entry in the credit file can deprive the consumer of certain services (mortgage loan, housing, insurance, car rental) or impose more onerous conditions (higher interest rate, higher insurance premium). If the victim of an erroneous or unjustified negative entry can be compensated for the damage resulting from his loss of solvency, several pitfalls still stand before him, whether in terms of proof of fault, damage or the causal link.

Le préjudice de perte de solvabilité découlant d'une inscription négative au dossier de crédit du consommateur*

VINCENT CARON**

RÉSUMÉ

La vérification de la cote de crédit du consommateur avant de lui offrir des services est une pratique répandue au Québec. C'est ainsi qu'une inscription négative à son dossier de crédit peut priver le consommateur de certains services (prêt hypothécaire, location de logement ou de voiture, assurance, etc.) ou lui imposer des conditions plus onéreuses (taux d'intérêt plus élevé, prime d'assurance plus élevée). Si la victime d'une inscription erronée ou injustifiée peut être indemnisée pour le préjudice découlant de sa perte de solvabilité, plusieurs embûches se dressent toutefois devant elle, à savoir la preuve de la faute et celles du dommage et du lien de causalité.

MOTS-CLÉS :

Dossier de crédit, agence de notation de crédit, agence de recouvrement, bureau de crédit, cote de crédit, solvabilité, restriction des droits du consommateur, justice parallèle.

ABSTRACT

Checking a consumer's credit rating before offering services is a widespread practice in Quebec. Thus, a negative entry in the credit file can deprive the consumer of certain services (mortgage loan, housing, insurance, car rental) or impose more onerous conditions (higher interest rate, higher insurance premium). If the victim of an

* Cet article est une transcription de la présentation effectuée à l'occasion du séminaire *Vers une typologie novatrice des préjudices moral et matériel*, qui a eu lieu le 10 octobre 2019 à l'Université d'Ottawa. Ce texte s'inscrit toutefois dans un projet de recherche plus large portant sur la perturbation du droit de la consommation par les agences de recouvrement et les agences de notation de crédit.

** Avocat et professeur agrégé à la Faculté de droit (Section de droit civil) de l'Université d'Ottawa. L'auteur aimerait remercier M^e Thomas Perrino, qui a participé à la recherche à l'époque où il était étudiant à la licence. Les propos n'engagent toutefois que l'auteur, qui demeure seul responsable de toute imprécision ou erreur.

erroneous or unjustified negative entry can be compensated for the damage resulting from his loss of solvency, several pitfalls still stand before him, whether in terms of proof of fault, damage or the causal link.

KEY-WORDS:

Credit file, credit rating agency, collection agency, credit bureau, credit rating, solvency, restriction on consumer rights, parallel justice.

SOMMAIRE

Introduction	446
I. Système financier au Canada.....	447
II. Perte de solvabilité	450
A. Preuve de la faute	451
B. Preuve du dommage	452
C. Preuve du lien de causalité.....	458
Conclusion.....	459

« Pour sauver son crédit, il faut cacher sa perte »¹.

« Une mauvaise cote de crédit injustifiée cause souvent un tort considérable au client qui en est victime »².

INTRODUCTION

En janvier, un consommateur motivé s'abonne à un studio de santé pour une année. Février arrivé, le consommateur, dont la volonté s'était évaporée, procède à la résiliation unilatérale du contrat en toute légalité. Irrité par ce changement d'idée, le commerçant réclame une somme additionnelle à titre de pénalité. Malgré le refus justifié

1. Jean de La Fontaine, *La chauve-souris, le buisson et le canard*, Fable VII, 3^e recueil, livre 12, Claude Barbin, 1694, aux pp 31–34.

2. *Bélangier c Citi financière*, 2004 CanLII 40795 au para 12 (QC CQ) [Bélangier].

du consommateur, le commerçant mandate une agence de recouvrement afin de percevoir le montant de la pénalité arbitrairement imposée³. C'est alors que, traqué par une agence de recouvrement, le consommateur voit son dossier de crédit entaché de la mention « R-9 — Mauvaise créance, placée en recouvrement; déménagé sans avoir donné de nouvelle adresse ou une faillite », donc rien pour rassurer ses futurs créanciers qui, sur la foi de ces données, pourront refuser de lui accorder un prêt, par exemple pour accéder à la propriété. La question peut alors être posée : le consommateur peut-il être indemnisé du fait que sa cote de crédit a été modifiée négativement ? Afin de répondre à cette question, il faut d'abord survoler le fonctionnement de ce système financier (I), afin de mieux comprendre les obstacles que le consommateur est susceptible de rencontrer (II).

I. SYSTÈME FINANCIER AU CANADA

Afin de rassurer les prêteurs, deux acteurs sont particulièrement importants dans l'économie de crédit, à savoir les agences de recouvrement et les agences d'évaluation du crédit. L'agence de recouvrement désigne « une personne qui, personnellement ou par l'entremise d'un représentant et moyennant rémunération, recouvre, tente ou offre de recouvrer une créance pour autrui »⁴. Pour sa part, l'agence d'évaluation du crédit (aussi appelée bureau de crédit) conserve les antécédents en matière de crédit de millions de personnes. Le dossier de crédit d'une personne, aussi nommé « fiche de crédit, *credit scoring* ou cote de crédit », sert aux prêteurs pour accepter ou refuser de consentir du crédit (p. ex., fournisseur de services, locateur, banque). Les commerçants, les émetteurs de cartes de crédit ainsi que les institutions bancaires envoient régulièrement aux agences d'évaluation du crédit des renseignements sur les transactions financières effectuées par les consommateurs. Au Canada, les renseignements sont compilés de la sorte :

3. Faits inspirés de l'affaire *Charki c Nautilus Plus inc*, 2018 QCCQ 1745 [Charki].

4. *Loi sur le recouvrement de certaines créances*, RLRQ c R-2.2, art 1.

R1	Paie (ou a payé) dans les 30 jours de la date d'échéance ou pas plus d'un paiement en retard.
R2	Paie (ou a payé) dans les 30 jours de la date d'échéance ou pas plus de 60 jours ou de deux paiements en retard.
R3	Paie (ou a payé) dans les 60 jours de la date d'échéance ou pas plus de 90 jours ou de trois paiements en retard.
R4	Paie (ou a payé) dans les 90 jours de la date d'échéance ou pas plus de 120 jours ou de quatre paiements en retard.
R5	Compte accuse toujours au moins 120 jours de retard, mais non classé 9.
R7	Effectue des versements régulièrement en vertu d'une entente particulière pour régler les dettes.
R8	Reprise de possession (volontaire ou involontaire, retour de la marchandise).
R9	Mauvaise créance, placée en recouvrement ; déménagé sans avoir donné de nouvelle adresse ou une faillite.

L'Agence d'évaluation du crédit établit également le pointage de crédit d'une personne, également appelé « pointage de stabilité financière ». Selon l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, le pointage de crédit est un jugement porté sur la santé financière d'une personne à un moment précis⁵, ce qui est un indicateur pour les prêteurs du risque que représente un consommateur par rapport à d'autres créanciers. La façon dont le pointage de crédit est calculé demeure nébuleuse. Il s'agit d'un jugement privé, voire d'un jugement par défaut, qui n'est fondé que sur la seule version des faits des créanciers⁶. Ce jugement privé n'obéit donc pas au principe *audi alteram partem*⁷. Devant la mise en place d'un tel système de justice parallèle⁸, il devient de plus en plus périlleux pour le débiteur d'exercer

5. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Comprendre votre dossier de crédit et votre pointage de crédit*, en ligne : <www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/zone_enseignants/comprendre_dossier_credit_pointage.pdf>.

6. Les cas observés dans la jurisprudence démontrent que les renseignements inscrits au dossier de crédit du consommateur ne sont d'ailleurs pas toujours exacts.

7. *Nadler c Rogers Communications inc*, 2014 QCCQ 5609 au para 78 : « Toute mention portée à un dossier de crédit a pour but d'aviser les créanciers potentiels d'un débiteur du risque financier qu'il présente » [*Nadler*].

8. *Caisse populaire Desjardins d'Aylmer c Roy*, 2012 QCCQ 287 au para 107 : « la Caisse, qui s'est ainsi fait justice à elle-même » [*Caisse populaire Desjardins d'Aylmer*].

son droit à l'exception d'inexécution à l'égard d'une grande entreprise qui ne respecte pas pleinement ses obligations⁹. En effet, cette dernière pourra alors communiquer la créance à une agence de recouvrement qui se chargera d'informer l'agence d'évaluation du crédit que la créance est en recouvrement¹⁰, ce qui permet d'attribuer la cote R-9 au dossier de crédit du débiteur, laquelle équivaut à la mort civile de celui-ci puisqu'elle le met en marge de la société économique¹¹.

Il s'agit d'un tout autre débat, mais il reste que ce système bouleverse de manière inquiétante la théorie générale des obligations, puisqu'il nie au débiteur, bien souvent consommateur, son droit d'opposer à son créancier la prescription extinctive¹², la compensation ou l'exception d'inexécution¹³. Si le débiteur exerce ses droits, il risque de voir apparaître à son dossier de crédit une inscription négative¹⁴. Est également fragilisée la faculté du consommateur de résilier unilatéralement le contrat. En ce sens, la contestation d'une erreur de facturation, de frais illégaux ou encore d'une modification unilatérale du contrat par le commerçant s'avère risquée¹⁵. D'ailleurs, une telle contestation de la

9. *Rousseau c Telus Communication inc*, 2013 QCCQ 3802 au para 11 ; *Rochon c Agence de recouvrement CBV*, 2015 QCCQ 10112.

10. Voir, notamment, *Oberoi c Équifax Canada*, 2002 CanLII 30326 (QC CQ) [Oberoi].

11. D'autres encore pourraient y voir une analogie avec le roman *La lettre écarlate* de Nathaniel Hawthorne : *The Scarlet Letter*, New York, Signet Classic, 1988. La mention R9 permet d'identifier le débiteur infidèle ayant trahi son engagement ; *Dupoux c Société Telus Communications*, 2015 QCCQ 6646 au para 39 : « Madame Dupoux, ne parvenant pas à laver son nom de cette tache qu'elle ne méritait pas, s'est même résolue à demander un nouveau numéro d'assurance sociale. Il s'agit là d'une mesure extrême qui démontre bien l'ampleur du désarroi que lui cause la résurgence de ces mesures illégales de recouvrement d'une dette qui, tout en étant par ailleurs manifestement prescrite, n'est même pas la sienne » [nos soulignements].

12. *Malo c Equifax Canada Inc*, 2003 CanLII 26095 aux para 2 et 3 (QC CQ) :

Les procédures d'élimination progressive de ces informations pratiquées par [Equifax] sont probablement bien observées. Mais les délais précédant leur disparition ont paru à la Cour fort longs : 6 ans, alors que le fisc affranchit, sauf fraude du contribuable, celui-ci de ses obligations ordinaires après 5 ans. Et le nouveau *Code civil du Québec* prévoit la prescription des créances personnelles — la plupart d'entre elles constitue le plat de résistance des informations fournies par [Equifax] — se résorbant définitivement après 3 ans de non-paiement et de non-reconnaissance de dette : voir l'article 2925 CcQ qui détermine cette déchéance du droit du créancier. Le Tribunal n'a aucun droit de s'immiscer dans ce domaine, sauf pour redresser, le cas échéant, les torts ou dommages personnels immérités dont les justiciables se plaignent à bon droit. [Malo]

13. Vincent Caron, « Loi sur le recouvrement de certaines créances, loi d'ordre public à temps partiel » (2018) 96:3 R du B can 565.

14. *Barchechath c Location Holland (1995) Itée*, 2006 QCCQ 491 [Barchechath] ; *La Rochelle c Bell Canada*, 2013 QCCQ 9265 ; *Oberoi*, *supra* note 10.

15. Vincent Caron, « Comment la théorie générale des obligations ne résiste pas à la pratique des agences de recouvrement et des agences d'évaluation du crédit » dans Andra-Roxana

créance devant les tribunaux peut faire l'objet d'une inscription négative au dossier de crédit du consommateur¹⁶. Bref, c'est tout l'exercice des droits de celui-ci qui est grandement ébranlé par une inscription potentiellement négative à son dossier de crédit¹⁷. À ce sujet, la renonciation du consommateur à certains de ses droits afin d'éviter une inscription négative à son dossier de crédit est un phénomène troublant qui n'a pourtant pas retenu l'attention de la doctrine¹⁸. Cette dernière s'est beaucoup intéressée aux poursuites-bâillons (*Strategic Lawsuit Against Public Participation*, SLAPP), sujet probablement préféré par les organismes subventionnaires, alors que le ternissement du dossier de crédit d'une personne semble pourtant avoir un effet similaire, soit décourager une personne d'exercer ses droits¹⁹.

II. PERTE DE SOLVABILITÉ

Tout consommateur est susceptible de voir, du jour au lendemain, son dossier de crédit déperir, le plus souvent dans le cas d'une erreur de facturation d'une entreprise de télécommunication ou d'un manque de cohérence entre les propos tenus par les représentants du service à la clientèle et le compte remis par le service de facturation de l'entreprise²⁰, mais il y a plusieurs autres causes : un vol de données ; un vol d'identité ; les nom et prénom d'un mauvais payeur identiques à ceux d'un autre consommateur ; confusion entre l'actionnaire et la compagnie par un créancier²¹ ; une erreur sur la personne²² ; une erreur d'un commerçant²³ ; une erreur du tribunal²⁴ ; une erreur ou

Trandafir et Mircea Dan Bob, dir, *Inexécution et justifications : le pouvoir actuel d'expression du droit continental*, coll « In Afara », Roumanie, Editura Universul Juridic, 2019, 15.

16. *Liboiron c Banque de Montréal*, 2014 QCCQ 11799 [Liboiron].

17. *Santilli c 9093-4233 Québec inc (Globe Location auto et camion)*, 2019 QCCQ 6635 [Santilli] ; *Barchechath*, supra note 14 ; *SCP Drummond inc c 9009-8328 Québec inc*, 2007 QCCQ 9260 ; *Gallico c Equifax Canada inc*, 2006 QCCQ 15723 [Gallico].

18. *Kounmieth Wabgou c Corp financière Household Inc*, 2003 CanLII 16994 (QC CQ).

19. *Guaranteed Industriels Limited c 9376-2342 Québec inc*, 2020 QCCQ 2602 [Guaranteed Industriels Limited].

20. *Phaneuf c Fido Solution*, 2018 QCCQ 1973 [Phaneuf] ; voir aussi *Gravel c Rogers Communications*, 2014 QCCQ 7171 [Gravel] ; *Lefebvre c Fido Solutions*, 2014 QCCQ 3065.

21. *Basque c GMAC Location Limitée*, 2002 CanLII 36125 (QC CQ) [Basque].

22. *Genois c Equifax CP*, 2011 QCCQ 11426 [Genois] ; *Lattab c Equifax Canada inc*, 2009 QCCQ 8611 [Lattab].

23. *Desamours c Services financiers Avco Canada Ltée*, 2002 CanLII 26126 (QC CS) [Desamours].

24. *Tardif c Equifax Canada Inc*, 2004 CanLII 41017 (QC CQ).

un abus de droit de la part d'une institution financière²⁵; une fausse information fournie par un locateur²⁶; et le seul exercice de ses droits par le débiteur²⁷. Par ailleurs, pour reprendre les mots de l'honorable Richard Wagner, il peut également s'agir que « de l'incompétence et de l'insouciance des représentants d'Équifax »²⁸. Enfin, une inscription négative au dossier de crédit est un outil d'extorsion utilisé par le télé-marketing frauduleux²⁹. La question qui se pose alors est de savoir si la perte de solvabilité qui s'ensuit est indemnisable. *A priori*, les tribunaux québécois reconnaissent le préjudice découlant de la perte de solvabilité. Théoriquement, rien n'empêche une telle indemnisation. Concrètement, cependant, plusieurs embûches se dressent devant le demandeur. Les difficultés de preuve entourant la faute (II.A), le dommage (II.B), ainsi que le lien de causalité (II.C) sont, en effet, un sérieux frein à ce type de réclamation.

A. Preuve de la faute

Si l'établissement de la faute du fraudeur³⁰ ou du créancier qui donne une fausse information au bureau de crédit³¹ ne pose pas de problème, celle de l'agence d'évaluation du crédit est plus difficile à démontrer³². En effet, la faute de l'agence s'évalue une fois la faute consommée, soit celle d'avoir fait circuler de faux renseignements nuisant à la réputation financière du débiteur³³. L'analyse porte sur le comportement de l'agence, une fois informée du fait qu'elle diffuse des

25. *Okoli c Financement hypothécaire HSBC inc*, 2010 QCCQ 7317 [Okoli]; *Beauregard c Banque de Montréal*, 2003 CanLII 6796 (QC CQ) [Beauregard].

26. *Beloblotski c Equifax Canada Inc*, 2002 CanLII 28815 (QC CQ) [Beloblotski].

27. *Dumais c Sears Canada inc*, 2010 QCCQ 9870 [Dumais]; sur l'intimidation pouvant en découler, voir *Simard c Beauce Distribution inc*, 2015 QCCQ 9665; *Académie Maximum sécurité investigation c Akhigbe*, 2014 QCCQ 2322; *Académie Maximum sécurité investigation c Khattab*, 2013 QCCQ 14752; *Académie Maximum sécurité investigation c Massé*, 2013 QCCQ 14753; voir aussi *Arroyave c Ratelle*, 2006 QCCQ 15195 au para 7: « La preuve révèle également que Ratelle n'a absolument rien à voir avec les inscriptions portées par Équifax au dossier de crédit du demandeur. Toutes ces informations ont plutôt été recueillies par Équifax directement au palais de justice à même les dossiers publics ».

28. *Chionis c Gaudet*, 2006 QCCS 2928 au para 30; voir aussi *Grandbois c GMAC*, 2005 CanLII 42602 (QC CQ); *Aucoin c Equifax Canada Co*, 2019 QCCQ 1536 [Aucoin].

29. *Zaza Import expert inc c Fournitures de bureau Canada inc*, 2014 QCCQ 1103 [Zaza].

30. *Unfasung c Assouline*, 2011 QCCS 1842 [Unfasung].

31. *Wallack c Services financiers DaimlerChrysler Canada inc (Services financiers Chrysler Canada inc)*, 2011 QCCQ 4532 [Wallack].

32. *Milunovic c Transunion du Canada inc*, 2010 QCCQ 9871 [Milunovic].

33. *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ c P-39.1.

renseignements inexacts³⁴. Les tribunaux hésitent à jeter le blâme sur les agences d'évaluation de crédit³⁵, allant jusqu'à qualifier de faute contributive la non-surveillance par le consommateur de son propre dossier de crédit³⁶. Dans certains cas, les tribunaux reprochent même au consommateur de ne pas avoir payé sous protêt, ce qui aurait pu lui éviter l'action en justice³⁷, ce qui a pour effet de renverser le fardeau de preuve qui, normalement, est celui du créancier. En payant sous protêt, le débiteur doit, en effet, prouver qu'il ne doit rien au commerçant. Il s'agit aussi en quelque sorte du renversement du fardeau d'intenter une action judiciaire, car au lieu d'attendre d'être poursuivi, le débiteur doit prendre les devants.

Bien que cela ne soit pas l'objet de la démonstration, afin de faciliter la preuve de la faute du commerçant, le demandeur ne doit pas négliger d'appuyer sa réclamation sur les articles 35 à 41 du *Code civil du Québec* concernant le respect de la réputation et de la vie privée, ainsi que sur les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*³⁸ et celles de la *Charte des droits et libertés de la personne*³⁹. Le cas échéant, le demandeur peut également invoquer certaines dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur*⁴⁰.

B. Preuve du dommage

La question du dommage pouvant découler de la perte de solvabilité est particulièrement intéressante. En effet, il ne s'agit pas d'une perte de liquidités, mais d'une perte de crédibilité sur le marché financier, la confiance des créanciers potentiels à l'égard du débiteur étant susceptible d'être affaiblie. Dans certains cas, cependant, le dommage est bien concret : augmentation du taux d'intérêt⁴¹, impossibilité

34. *Couture c Equifax Canada*, 2001 CanLII 20213 (QC CQ) [Couture]; *Diallo c Transunion*, 2009 QCCQ 927.

35. *Pion c BMO Mastercard*, 2014 QCCQ 5690 [Pion].

36. *Déry c Brault & Martineau inc*, 2009 QCCQ 1044 [Déry]; voir aussi *Charbonneau c Rogers Communication*, 2015 QCCQ 3614 [Charbonneau].

37. *Muvanira c Santerre*, 2019 QCCQ 6273; *Jananji c Home Depot Canada*, 2015 QCCQ 4226; *Nadler*, supra note 7; *Gallico*, supra note 17.

38. *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, supra note 33.

39. *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ c C-12.

40. *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1.

41. Dommage allégué, mais non prouvé : *Garneau c Honda Finance Boucherville*, 2012 QCCQ 9834 [Garneau]; voir aussi *Vallières c Diktakis*, 2019 QCCS 5742 (jugement par défaut).

d'emprunter pour acheter une maison⁴², impossibilité de louer un logement⁴³, refus du locateur d'autoriser la cession du bail⁴⁴, impossibilité de louer un véhicule⁴⁵, retard du versement d'une indemnité d'assurance⁴⁶, obligation de produire sa déclaration fiscale, ne serait-ce que pour ouvrir un compte dans un commerce de vente au détail⁴⁷. Cette énumération démontre l'étendue de l'utilisation du dossier de crédit au Québec.

Un autre dommage pouvant découler de la perte de solvabilité est l'augmentation des primes d'assurance habitation du débiteur. En effet, selon le Bureau d'assurance du Canada (BAC), l'utilisation du dossier de crédit «est une pratique généralisée au Québec»⁴⁸ pour établir une prime d'assurance automobile ou habitation. La manière dont ces renseignements sont utilisés pour établir la prime n'est toutefois pas précisée. Conséquemment, il est impossible pour la victime d'une inscription inexacte de prouver, devant un tribunal, qu'elle doit payer davantage en raison de sa décote⁴⁹. Il s'agit donc d'un dommage réel, mais qui, en raison des règles de preuve civile, ne peut être indemnisé⁵⁰. Par ailleurs, en cas de sinistre, en raison de la mauvaise cote de

42. *Borissovna-Lavrenova c Banque Nationale du Canada*, 2008 QCCQ 8621 ; voir aussi *El Farah c Club athlétique Mansfield*, 2015 QCCQ 1083 ; *Villani c Scotia Bank, Dealer Lease Administration Centre*, 2006 QCCQ 11716 [Villani] ; *Kellil c GMAC Leaseco Corporation*, 2014 QCCQ 1789.

43. *Phaneuf*, *supra* note 20.

44. *Dorais c Immeubles Générations inc*, 2020 QCRDL 7123 (inscription inexacte au dossier du candidat cessionnaire) [Dorais].

45. *Villani*, *supra* note 42 ; voir aussi *Basque*, *supra* note 21.

46. La victime n'a toutefois pas reçu d'indemnisation pour ce retard : *Lacerte c Équifax Canada Inc*, 2003 CanLII 46438 (QC CQ).

47. *Lelarge c Compusmart*, 2003 CanLII 40306 (QC CQ) [Lelarge].

48. Bureau d'assurance du Canada (BAC), *Tout connaître sur votre crédit et les assurances*, 2016 à la p 3, en ligne : <infoassurance.ca/getattachment/d87830cb-0bbe-453b-b3b9-7216cc852064/Tout-connaître-sur-votre-credit-et-les-assurances.aspx>.

49. De manière générale, l'établissement de la prime d'assurance demeure assez nébuleux : même en l'absence de réclamation, la prime peut augmenter lors du renouvellement ; la prime est parfois réduite en contractant deux assurances auprès de la même compagnie ; lors du renouvellement, si l'assuré présente une soumission d'un concurrent, la prime est susceptible d'être réduite ; si le preneur demande une soumission le lundi et recontacte l'assureur le vendredi, elle est également susceptible d'être réduite puisque la prime pour le vol varie quotidiennement pour certains assureurs.

50. À ce sujet, voir *Promutuel Boréale, société mutuelle d'assurances générales c Latourelle*, 2019 QCCQ 5440 aux para 42 à 44 :

En effet, lorsque la faute est établie et que l'on détermine qu'elle est la cause de dommages, les tribunaux nous enseignent que le juge doit rechercher dans la preuve la démonstration probable du montant du préjudice financier subi. Cette preuve est difficile à faire, plusieurs facteurs entrent en considération afin de déterminer le coût d'une

crédit de l'assuré, l'assureur aura tendance à soupçonner que l'assuré ou son commanditaire est l'auteur du sinistre (fausse déclaration, art 2472 CcQ) et, en conséquence, à mener une enquête plus approfondie, ce qui retardera inévitablement le paiement de l'indemnité. L'assureur pourrait également demander à l'assuré qu'il se soumette à un interrogatoire assermenté ainsi qu'au test polygraphique (même si les tribunaux accordent peu de valeur à celui-ci).

Dans certaines circonstances, il est plutôt difficile de cerner le dommage découlant de la perte de solvabilité. Certes, un consommateur peut démontrer que l'émission d'une carte de crédit lui a été refusée par une institution financière en raison d'une inscription négative à son dossier de crédit⁵¹. Toutefois, non seulement ce refus ne prouve pas, à lui seul, que le consommateur a subi un réel préjudice, mais encore il peut s'avérer bénéfique. Pensons, par exemple, au cas suivant : le consommateur possédait déjà une, voire plusieurs cartes de crédit ; comme le consommateur avait déjà atteint son ratio maximal d'emprunt, le refus de la banque lui évite dès lors un surendettement⁵² (à cet égard, il n'est pas inutile de rappeler que le taux d'endettement des ménages canadiens en 2020 avoisine les 177 %)⁵³.

assurance, même si tous reconnaissent que la résiliation d'une police par un assureur est un facteur indéniable d'augmentation de prime. Il y a tellement d'autres facteurs qui peuvent faire fluctuer une prime d'assurance, un accident en est d'ailleurs un, la cote de crédit peut en être un autre, qu'il est impossible pour cette Cour de faire une adéquation mathématique directe, entre la résiliation de la police d'assurance de monsieur Grondin et l'augmentation de ses primes d'assurances.

Voir aussi *Caisse populaire Desjardins d'Aylmer*, *supra* note 8 au para 101 :

[m]onsieur Roy prétend que sa « mauvaise » cote de crédit risque de faire augmenter ses primes d'assurances et l'empêche de poser sa candidature à certains postes de la Fonction publique fédérale. Il ne précise toutefois pas quels sont ces emplois, ni s'il a réellement tenté de les obtenir, ni même s'il est intéressé à le faire. Il se contente aussi d'évoquer une éventuelle augmentation de ses primes d'assurances. Ces préjudices, si tant est qu'ils soient envisageables, sont purement hypothétiques et ne peuvent justifier une indemnisation.

Ouellet c ING Assurances, 2008 QCCQ 9411 au para 13 :

Lors de l'audience, monsieur Ouellet n'avait aucune preuve tangible à offrir afin de supporter ses prétentions voulant qu'il paye 10 % de plus que ce qu'il devrait payer annuellement en prime à La Capitale assurances générales en raison de l'existence d'une inscription négative à son dossier de crédit chez Equifax.

51. *Kirouac c Paquet Nissan inc*, 2019 QCCQ 4390 [*Kirouac*] ; *Couture*, *supra* note 34 ; *Basque*, *supra* note 21 (sept refus allégués, trois retenus par la Cour).

52. *Abdulwahid c EOS Canada inc*, 2019 QCCQ 2009 [*Abdulwahid*].

53. « Hausse de l'endettement des ménages au pays », *La Presse canadienne* (12 juin 2020), en ligne : <www.lapresse.ca/affaires/finances-personnelles/2020-06-12/hausse-de-l-endettement-des-menages-au-pays>.

Par ailleurs, soulignons que la cote de crédit d'une personne étant une donnée volatile qui fluctue, elle peut donc être revenue à son niveau initial ou même s'être améliorée entre le moment des faits reprochés et le procès⁵⁴. Ainsi en est-il, par exemple, lorsque l'inscription négative est affichée pendant une courte période⁵⁵. Dans ce cas, l'inscription erronée peut simplement avoir retardé l'émission d'une carte de crédit⁵⁶ ou l'octroi d'un prêt⁵⁷. De même, dans la mesure où la correction du dossier de crédit du consommateur peut rétablir les faits et lui permettre à nouveau de contracter un emprunt, l'inscription négative n'aura eu pour effet que de retarder un achat⁵⁸.

Enfin, le refus d'une transaction par la banque émettrice de la carte de crédit peut être bénéfique au consommateur s'il s'agissait d'un achat impulsif dont la jurisprudence, appliquant la *Loi sur la protection du consommateur*, fournit tant d'exemples⁵⁹.

Il va sans dire que, dans les cas précités, le consommateur a été contrarié, mais de simples désagréments sont insuffisants pour obtenir une indemnisation (*De minimis, non curat lex*).

Il peut même arriver que la victime ne soit pas le consommateur, mais un tiers. Ne pouvant obtenir de financement en raison d'une inscription erronée à son dossier de crédit, un consommateur a dû demander à son père d'agir à titre de caution. Ayant tout de même réussi à obtenir un prêt dont le taux d'intérêt n'avait pas été modifié à la hausse, le consommateur n'a pas lui-même subi de dommage monétaire, mais c'est plutôt le père qui, devant supporter le risque d'insolvabilité de son fils, a subi le préjudice. Cette situation peut toutefois avoir été une source d'embarras pour le consommateur, qui peut faire l'objet d'une indemnisation, mais il s'agit d'un tout autre type de préjudice⁶⁰.

54. *Phaneuf, supra* note 20; *Stoica c Banque Royale du Canada/Visa*, 2006 QCCQ 16672 [*Stoica*].

55. *Kirouac, supra* note 51.

56. *Desamours, supra* note 23; *Aucoin, supra* note 28.

57. *Malo, supra* note 12.

58. *Larouche c Banque Royale Visa*, 2010 QCCQ 9588 au para 21 : « Même en tenant pour avéré que le seul motif est la note inscrite à son dossier de crédit, rien n'empêchait M^{me} Larouche de procéder audit achat en obtenant l'emprunt convoité dès le moment où son dossier de crédit a été corrigé » [*Larouche*].

59. Dont le plus célèbre, *Gareau auto inc c Banque canadienne impériale de commerce*, 1989 CanLII 594 (QC CA); voir aussi *Servant c 7032935 Canada inc (Hot-g-vibe)*, 2011 QCCQ 1545.

60. *Théry c Entreprises Claude Mondou inc*, 2011 QCCQ 3555 [*Théry*]; voir aussi *Dorais, supra* note 44, où une caution est exigée en raison d'une inscription inexacte.

Enfin, même si le dommage existe bel et bien, il peut ne pas être quantifiable. Ainsi en est-il lorsque le dossier de crédit écorché est celui d'un travailleur autonome, qui le prive d'occasions d'affaires⁶¹.

Plusieurs difficultés entourent donc la preuve du dommage résultant d'une inscription négative au dossier de crédit⁶² ou d'une consultation sans droit de celui-ci, laquelle peut également réduire temporairement la cote de crédit du consommateur⁶³, et ce, d'autant plus que le simple témoignage du consommateur est bien souvent insuffisant⁶⁴. En effet, celui-ci doit démontrer concrètement que sa cote de crédit a été modifiée négativement. Pour ce faire, il doit généralement payer l'agence de bureau de crédit afin d'obtenir sa cote de crédit, ce qui est paradoxal puisqu'il la poursuit en justice⁶⁵.

Autre embûche, le préjudice découlant de la perte de solvabilité est difficilement quantifiable⁶⁶ non seulement pour les tribunaux, mais également pour le consommateur qui est rarement en mesure de démontrer concrètement qu'il a engagé des frais additionnels en raison d'une inscription négative à son dossier de crédit⁶⁷. La perte de solvabilité s'avère donc, la plupart du temps, un préjudice flou⁶⁸, contrairement

61. *Guaranteed Industriels Limited*, supra note 19; voir aussi *Pro-Métal Plus inc c Constructions BSL inc*, 2019 QCCS 1516 aux para 203 et 204.

62. *Dumont c Banque Laurentienne*, 2008 QCCQ 4375; *Gallico*, supra note 17; *Stoica*, supra note 54.

63. *Lapointe c 9209-2030 Québec inc*, 2019 QCCQ 3409 [Lapointe].

64. *Desamours*, supra note 23; *Mouram c Banque Nationale du Canada*, 2019 QCCQ 1667 [Mouram]; *Phaneuf*, supra note 20; *Garneau*, supra note 41; *Prescott c American Express (AMEX)*, 2011 QCCQ 9145 [Prescott]; *Cloutier c Citibank Canada*, 2009 QCCQ 5883 [Cloutier]; *Fernandez c Takhar Financial*, 2003 CanLII 3252 (QC CQ) [Fernandez].

65. *Aucoin*, supra note 28.

66. À titre d'exemple, voir *Huard c 2401150 Ontario Ltd*, 2019 QCCQ 4823 au para 82:

M. Huard produit en preuve un rapport de crédit d'Equifax pour appuyer sa prétention que son dossier de crédit a été négativement affecté par cette aventure. Il est probable que son dossier de crédit ait été affecté, mais la preuve ne permet pas d'établir que cela constitue un préjudice quantifiable. Même si sa cote de crédit est maintenant pire qu'elle était avant cette aventure, M. Huard n'a pas prouvé en quoi cela lui a fait engager des frais d'emprunt additionnels [Huard].

Cloutier, supra note 64.

67. La difficulté de quantifier le préjudice ou tout simplement de percevoir les répercussions variées semble problématique à l'égard de la prescription, notamment lorsque l'information inexacte revient au dossier de crédit du consommateur même après la correction: *Bélanger*, supra note 2; voir aussi *Aucoin*, supra note 28.

68. *Unfasung*, supra note 30 au para 113:

As for damage to her reputation, Plaintiff has established that her credit rating was affected by Defendant's actions (as shown by the Equifax reports in particular) and that she was unable to obtain credit on her own (without someone to co-sign) to lease a car as a result of her poor

à l'atteinte à la réputation financière qui est plus concrète⁶⁹. Il y a toutefois lieu d'être prudent dans le choix des termes puisqu'une demande fondée sur la diffamation pourra amener la Cour du Québec, division des petites créances, à décliner compétence⁷⁰. La victime a donc avantage à réclamer des dommages résultant du stress, de l'anxiété ou de l'humiliation⁷¹. Le demandeur peut, par exemple, se voir accorder une indemnisation en raison de la perte de temps liée à la correction de son dossier⁷². Les tribunaux traitent souvent ensemble ces différents

credit rating. However, no actual amount of material loss was established with respect to the damage to Plaintiff's reputation, and this part of her claim must therefore fall under the heading of moral damages.

Okoli, supra note 25 au para 103 : « malgré le caractère clairement abusif des gestes posés à son endroit, la preuve ne supporte pas son affirmation à l'effet que sa cote de crédit ait été affectée par cette malencontreuse affaire » ; par ailleurs, si ce préjudice apparaît flou pour les tribunaux, pour certains il est appréhendé de manière concrète, mettant ainsi en danger la protection du public : *Chambre de la sécurité financière c Martinez-Melendez*, 2018 QCCDCSF 26 au para 40 : « Il aurait été dans une situation financière difficile au moment de la commission des infractions et il aurait posé les gestes qui lui sont reprochés « pour éviter que son dossier de crédit soit entaché » selon les propos qu'il a tenus et qui se retrouvent sur l'enregistrement déposé en preuve » [Italiques du tribunal].

69. *Guaranteed Industriels Limited*, supra note 19 ; *Unfasung*, supra note 30 ; *Nadler*, supra note 7 ; *Liboiron*, supra note 16 ; *Bélangier*, supra note 2 ; *Caisse populaire Desjardins d'Aylmer*, supra note 8 ; *Couture*, supra note 34 ; *Marhelka Morariu c Honda Finance*, 2013 QCCQ 5894 aux para 22, 27 et 30 : [l]a preuve démontre qu'à cause d'une erreur portée au compte des demandeurs, ceux-ci se sont vu refuser l'émission d'une carte de crédit puisque leur cote de crédit avait été affectée de façon négative par cette erreur [...]. Quant aux problèmes du demandeur à trouver du financement hypothécaire, il n'existe pas de preuve concluante démontrant qu'ils sont reliés directement à l'erreur de Honda [...]. Par contre, le fait que leur crédit ait été entaché durant quelques mois aux yeux de leurs créanciers mérite un certain dédommagement puisqu'il résulte de la faute avouée de la défenderesse, dédommagement que le Tribunal arbitre à 1 000\$.

70. *Gravel c Koodo Mobile*, 2014 QCCQ 7172 ; *Gravel*, supra note 20 ; *Turgeon c Telus*, 2013 QCCQ 6219 [*Turgeon*] ; voir aussi *Mantzaras c Banque de Montréal*, 2002 CanLII 5195 (QC CQ). La Cour n'est toutefois pas très stricte à ce sujet ; voir notamment *Caisse populaire Desjardins d'Aylmer*, supra note 8 au para 102 ; *Couture*, supra note 34. Sur les difficultés additionnelles pour la victime en raison de la compétence de la Commission d'accès à l'information, voir *Sosnowski c Acrofax Inc*, 2001 CanLII 10636 (QC CQ) ; *Fernandez*, supra note 64.

71. *Phaneuf*, supra note 20.

72. *Guaranteed Industriels Limited*, supra note 19 ; *Mouram*, supra note 64 ; *Pion*, supra note 35 ; *Liboiron*, supra note 16 ; *Turgeon*, supra note 70 ; *Wallack*, supra note 31 ; *Lattab*, supra note 22 ; *Cloutier*, supra note 64 ; *Boulerice c Acrofax Inc*, 2001 CanLII 16570 (QC CQ) [*Boulerice*] ; voir aussi *Théry*, supra note 60 ; *Charbonneau*, supra note 36 ; *Huard*, supra note 66 ; *Zaza*, supra note 29 ; *contra*: *Stoica*, supra note 54 ; *Villani*, supra note 42 ; *Fernandez*, supra note 64 (dommages indirects).

types de dommages⁷³ ou sans les préciser⁷⁴. La difficulté à chiffrer les dommages découlant d'une perte de solvabilité ne devrait toutefois pas être un obstacle en soi, dans la mesure où il est également difficile de quantifier ceux résultant d'un sentiment d'embarras ou d'humiliation⁷⁵.

Enfin, si l'inscription inexacte au dossier de crédit résulte d'une violation de la *Loi sur la protection du consommateur*, le consommateur a tout avantage à demander des dommages punitifs puisque son fardeau de preuve sera (ironiquement) grandement allégé et qu'il pourra recevoir davantage à ce chapitre qu'à celui des dommages compensatoires⁷⁶.

C. Preuve du lien de causalité

Dernière difficulté, il est périlleux pour le consommateur d'établir la preuve de la causalité entre une inscription négative au dossier de crédit et la perte de solvabilité⁷⁷. Dans plusieurs cas où le consommateur a déjà une ou plusieurs inscriptions négatives à son dossier de crédit⁷⁸, la nouvelle inscription est-elle véritablement la cause de ses déboires⁷⁹? Il s'avère donc difficile d'établir le lien entre l'inscription reprochée et le dommage, par exemple le refus d'un prêt. En effet, les institutions financières motivent rarement leur refus d'accorder un prêt

73. *Kirouac*, supra note 51; *Genois*, supra note 22 au para 40: « La diffusion des informations erronées concernant la demanderesse lui a causé des dommages : à plus d'une occasion on lui a refusé du crédit, ce qui lui a causé du stress, des inconvénients, sans compter les démarches nécessaires pour corriger la situation »; *Bélanger*, supra note 2; *Caisse populaire Desjardins d'Aylmer*, supra note 8; *Couture*, supra note 34; voir aussi *Breault c Gestion Dreymax inc*, 2011 QCCQ 3171; *Frascarella c Banque Scotia*, 2008 QCCQ 8107.

74. *Santilli*, supra note 17; *Okoli*, supra note 25; *Barchechath*, supra note 14; *Girard c Citi financière Service du Canada Ltée*, 2003 CanLII 7279 (QC CQ); *Lelarge*, supra note 47; *Fernandez c Banque Scotia*, 2002 CanLII 5014 (QC CQ); *Basque*, supra note 21.

75. *Beauregard*, supra note 25.

76. *Charki*, supra note 3; *Dumais*, supra note 27; *Aucoin*, supra note 28; voir aussi *Unfasung*, supra note 30, où 40 000 \$ sont octroyés à titre de dommages punitifs en violation de la *Charte des droits et libertés de la personne*, supra note 39; *Caisse populaire Desjardins d'Aylmer*, supra note 8; *Boulerice*, supra note 72; voir aussi *Malo*, supra note 12.

77. *Blaise c Autonom Solutions de financement aux consommateurs inc*, 2020 QCCQ 1246 [Blaise]; *Abdulwahid*, supra note 52; *Charki*, supra note 3; *Milunovic*, supra note 32; *Fernandez*, supra note 64.

78. *Pineau c RBC Royal Bank*, 2015 QCCQ 5172; *Garneau*, supra note 41; *Cavalieri c Bell Mobilité inc*, 2011 QCCQ 1624; *Miche c Acrofax inc*, 2004 CanLII 43197 (QC CQ); *Fernandez*, supra note 64; voir aussi *Blaise*, supra note 77; *Lapointe*, supra note 63; *Beloblotski*, supra note 26; *Oberoi*, supra note 10; *Bargoveanu c Matondo*, 2018 QCRDL 15049.

79. Doit-on alors envisager la situation dans l'optique de « une de plus ou une de moins » ou, plutôt, dans celle de « c'est la goutte qui fait déborder le vase »?

de sorte qu'il est difficile pour le consommateur d'en établir la raison première⁸⁰. Dès lors, le consommateur devrait faire témoigner la personne responsable de l'institution financière lui ayant refusé le prêt⁸¹. De même, il est ardu pour le consommateur de comprendre et de connaître les paramètres pertinents à la détermination de sa cote de solvabilité puisque ceux-ci sont protégés par le secret commercial. Fait assez rare, un demandeur a toutefois été en mesure de prouver que le taux hypothécaire qu'une institution financière lui avait accordé avait augmenté de 1,25 % en raison d'une inscription négative⁸². Par ailleurs, à l'étape de l'analyse du lien de causalité entre en jeu l'obligation de minimiser ses dommages, ce qui peut réduire l'indemnité accordée⁸³.

CONCLUSION

En droit québécois, un justiciable peut réclamer une indemnisation pour le préjudice découlant de la perte de solvabilité, mais la route pour l'obtenir est semée d'embûches. Sachant que son seul témoignage sera insuffisant, il a intérêt à établir une preuve objective du préjudice résultant de l'inscription négative à son dossier de crédit. Dans l'état actuel de la jurisprudence, le demandeur a donc avantage à bien ventiler sa réclamation⁸⁴ :

- dommage découlant de la perte de solvabilité (refus de louer, refus d'accorder un prêt, taux d'intérêt plus élevé, etc.) ;
- atteinte à la réputation, humiliation ;
- tracasseries, stress, angoisse, anxiété ;
- perte de temps liée à la correction de l'erreur.

80. *Larochelle c Société Télémobile*, 2014 QCCQ 4459 ; *Larouche*, *supra* note 58 ; voir aussi *Prescott*, *supra* note 64 ; *Blaise*, *supra* note 77.

81. *Mouram*, *supra* note 64 ; *Milunovic*, *supra* note 32.

82. *Déry*, *supra* note 36 ; *Tassoni c Lions du meuble inc*, 2007 QCCQ 9811 au para 44 :

Alors que la demanderesse avait toujours bénéficié, dans le passé, d'une excellente cote de crédit, son dossier est maintenant entaché. Elle a dû acquitter, sur l'emprunt qu'elle a effectué, un taux d'intérêt supérieur à celui qui lui aurait normalement été réclamé. Toute cette situation lui a également causé de nombreux troubles et inconvénients pour lesquels elle a droit d'être indemnisée.

Voir aussi *Bélanger*, *supra* note 2.

83. *Phaneuf*, *supra* note 20 ; *Nadler*, *supra* note 7 ; *Caisse populaire Desjardins d'Aylmer*, *supra* note 8 ; voir aussi *Co c Lyl Assurances inc (Assuraxpert LY Lucien inc)*, 2008 QCCQ 6331 ; *Stoica*, *supra* note 54 ; *Kirouac*, *supra* note 51.

84. *Guaranteed Industriels Limited*, *supra* note 19.

En ventilant sa réclamation, le demandeur n'obtiendra sans doute pas davantage, car, jusqu'à un certain point, ces dommages se recourent et les sommes accordées par les tribunaux oscillent généralement de 500 \$ à 5 000 \$. Cependant, en le faisant, le demandeur augmentera les probabilités d'obtenir une indemnisation (dans la mesure où la Cour étudiera sérieusement chacun de ces chefs distinctement et ne les traitera pas comme un tout indissociable). Enfin, le demandeur peut obtenir davantage, s'il réclame, en plus des dommages compensatoires, des dommages punitifs dans les cas où la loi le prévoit, soit en cas de violation de la *Charte des droits et libertés de la personne* ou de la *Loi sur la protection du consommateur*.