

DANS L’AFFAIRE DE la *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I.8, dans ses versions successives (la « Loi »), en particulier les articles 441 et 441.1.

ET DANS L’AFFAIRE DE 1843538 Ontario Inc. faisant affaire sous la dénomination de McLaren Collision, de Fady Rony Warda et de Rony Amanuel Warda et de Michael Wetzel

AVIS D’INTENTION D’IMPOSER UNE ORDONNANCE DE CESSER ET DE S’ABSTENIR

À : 1843538 Ontario Inc., faisant affaire sous la dénomination de McLaren Collision
1095, promenade Fewster
Mississauga (Ontario)
L4W 1A2

ET À : Fady Rony Warda
683, chemin Best
Milton (Ontario)
L9T 8M6

ET À : Rony Amanuel Warda
5392, Eight Line
Milton (Ontario)
L9E 1A6

4804, promenade Dovehouse
Mississauga (Ontario)
L5M 7I6

ET À : Michael Wetzel
15, Whiteoak Court
Markham (Ontario)
L3P 3Y2

PRENEZ AVIS qu'en vertu de l'article 441 de la Loi, le directeur général de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (le « directeur général ») a produit un rapport, joint en annexe A, et propose d'imposer une ordonnance de cesser et de s'abstenir à 1843538 Ontario Inc., exerçant ses activités sous la dénomination de McLaren Collision (« McLaren ») pour que l'entreprise cesse immédiatement de se livrer à des opérations d'assurance pour une période d'un an, pour que **Fady Rony Warda, Rony Amanuel Warda et Michael Wetzel** cessent immédiatement de se livrer à des opérations d'assurance pour une période de six mois et pour que toutes les parties nommées :

- a. Cessent et s'abstiennent immédiatement de facturer tout travail effectué s'il est raisonnable de s'attendre à ce que la totalité ou une partie de ces frais soient payés directement ou indirectement par un assureur;
- b. Cessent et s'abstiennent immédiatement d'accepter des frais, fonds ou quoi que ce soit de valeur pour tout travail exécuté s'il est raisonnable de s'attendre à ce que la totalité ou une partie de ces frais, fonds ou choses de valeur soit payée directement ou indirectement par un assureur;
- c. Cessent et s'abstiennent immédiatement de déclarer aux consommateurs qu'ils sont autorisés à effectuer tout travail qui sera payé directement ou indirectement par un assureur;
- d. Cessent et s'abstiennent immédiatement de faire de la publicité, de solliciter ou d'offrir des services liés à tout travail qui sera payé directement ou indirectement par un assureur.

PRENEZ NOTE QUE VOUS AVEZ DROIT À UNE AUDIENCE DEVANT LE TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS (LE « TRIBUNAL »), CONFORMÉMENT AU PARAGRAPHE 441(8) DE LA LOI. Une audience devant le Tribunal eu égard au présent avis d'intention peut être demandée en remplissant le formulaire de demande d'audience ci-joint (formulaire 1) et en le déposant auprès du Tribunal dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'avis d'intention. La demande d'audience (formulaire 1) doit être envoyée par la poste, par messenger, par télécopieur ou par courriel à l'adresse suivante :

Adresse : Tribunal des services financiers
14-5160, rue Yonge
Toronto (Ontario)
M2N 6L9

À l'attention de : Greffier

Télécopieur : 416 226-7750

Courriel : contact@fstontario.ca

ET PRENEZ AVIS QUE si vous ne remettez pas une demande écrite d'audience au Tribunal dans les quinze (15) jours suivant la réception du présent avis d'intention, une ordonnance sera émise, comme il est stipulé dans le présent avis d'intention. Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de la demande d'audience (formulaire 1), visitez le site Web du Tribunal, au www.fstontario.ca.

Le Tribunal doit recevoir les formulaires de demande d'audience dûment remplis dans les 15 jours suivant la réception du présent avis. Ils peuvent être envoyés par courriel, par la poste ou par télécopieur, ou être livrés.

L'audience devant le Tribunal se déroulera conformément aux *Règles de pratique et de procédure pour les instances devant le Tribunal des services financiers*, établies en vertu de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, R.S.O. 1990, chap. 22. Ces règles sont accessibles sur le site Web du Tribunal : www.fstontario.ca. Il est également possible d'en obtenir une copie en téléphonant au greffier du Tribunal, au 416 590-7294, ou au numéro sans frais 1 800 668-0128, poste 7294.

À l'audience, votre réputation, votre conduite ou votre compétence pourraient être mises à l'examen. Il se peut qu'on vous communique de nouvelles précisions, notamment de nouveaux motifs à l'appui de l'intention.

IF YOU WOULD LIKE TO RECEIVE THIS ORDER IN ENGLISH, please send your request by email immediately to: contactcentre@fsrao.ca.

AVIS D'INTENTION D'IMPOSER DES PÉNALITÉS ADMINISTRATIVES

ET PRENEZ AVIS qu'en vertu de l'article 441.3 de la Loi, le directeur général propose d'imposer des pénalités administratives d'un montant de 100 000 \$ à McLaren, de 25 000 \$ à Fady Rony Warda, de 25 000 \$ à Rony Amanuel Warda et de 50 000 \$ à Michael Wetzal pour des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers en contravention de l'article 439 de la Loi et, plus précisément, pour la raison suivante :

La facturation d'un montant en contrepartie de la fourniture de biens ou de services au demandeur d'indemnités d'accident légales ou de tout autre paiement prévu par un contrat d'assurance ou à son profit, si les biens ou services ne sont pas fournis, en violation de l'alinéa 3(2)1 du Règl. de l'Ont. 7/00.

ET PRENEZ AVIS QUE VOUS AVEZ DROIT À UNE AUDIENCE DEVANT LE TRIBUNAL, CONFORMÉMENT AU PARAGRAPHE 441.3(5) DE LA LOI. Une audience devant le Tribunal eu égard au présent avis d'intention peut être demandée en remplissant le formulaire de demande d'audience ci-joint (formulaire 1) et en le déposant auprès du Tribunal dans les 15 jours suivant la réception de l'avis d'intention. Une copie de ce formulaire est jointe au présent avis d'intention. Le formulaire 1 doit être envoyé par la poste, par messenger, par télécopieur ou par courriel à l'adresse suivante :

Adresse : Tribunal des services financiers
14-5160, rue Yonge
Toronto (Ontario)
M2N 6L9

À l'attention de : Greffier

Télécopieur : 416 226-7750

Courriel : contact@fstontario.ca

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de la demande d'audience (formulaire 1), visitez le site Web du Tribunal, au www.fstontario.ca.

Le Tribunal doit recevoir les formulaires de demande d'audience dûment remplis dans les 15 jours suivant la réception du présent avis. Ils peuvent être envoyés par courriel, par la poste ou par télécopieur, ou être livrés.

PRENEZ AVIS QUE si vous ne remettez pas une demande écrite d'audience au Tribunal dans les quinze (15) jours suivant la réception du présent avis d'intention, une ordonnance sera émise, comme il est stipulé dans le présent avis d'intention. ET PRENEZ AVIS des exigences de paiement prévues à l'article 4 du *Règlement de l'Ontario 192/08*, qui stipule que la personne physique ou morale sanctionnée doit acquitter la pénalité au plus tard trente (30) jours après que ladite personne ait reçu avis de l'ordonnance imposant la pénalité, dans les 30 jours suivant l'établissement définitif si une audience est demandée, ou dans un délai plus long que précise l'ordonnance.

L'audience devant le Tribunal se déroulera conformément aux *Règles de pratique et de procédure pour les instances devant le Tribunal des services financiers* (les « Règles ») établies en vertu de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, R.S.O. 1990, chap. S.22, dans ses versions successives. Les Règles sont accessibles sur le site Web du Tribunal : www.fstontario.ca. Il est également possible d'en obtenir une copie en téléphonant au greffier du Tribunal, au 416 590-7294, ou au numéro sans frais 1 800 668-0128, poste 7294.

À l'audience, votre réputation, votre conduite ou votre compétence pourraient être mises à l'examen. Il se peut qu'on vous communique de nouvelles précisions, notamment de nouveaux motifs à l'appui de l'intention.

IF YOU WOULD LIKE TO RECEIVE THIS ORDER IN ENGLISH, please send your request by email immediately to: contactcentre@fsrao.ca.

ANNEXE « A »

RAPPORT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Contexte

1. L'industrie de l'assurance en Ontario est l'un des secteurs des services financiers réglementés par le directeur général, qui a la responsabilité légale en vertu de la *Loi sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers, L.O. 2016, chap. 27, annexe 8*, de réglementer l'industrie de l'assurance, y compris les fournisseurs de services, pour « *protéger l'intérêt public et accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés.* »
2. L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (l'« ARSF ») a le pouvoir, en vertu de certaines parties de la Loi et de ses règlements, d'appliquer la présente loi à toute personne qui se livre à des opérations d'assurance.
3. Aviva Canada (« Aviva ») est une compagnie d'assurance qui exerce ses activités en Ontario et qui offre une assurance automobile aux consommateurs. En 2017, Aviva a enquêté sur une possible activité frauduleuse dans l'industrie de la réparation automobile.
4. McLaren est un atelier de réparation automobile où les véhicules impliqués dans des accidents peuvent être amenés pour réparation. McLaren est le nom commercial de 1843538 Ontario Inc.
5. Fady Rony Warda (« Fady Warda ») et Rony Amanuel Warda (« Rony Warda ») étaient des employés de McLaren au moment de l'enquête.
6. Michael Wetzel était un évaluateur embauché par Aviva au moment de l'enquête.
7. Aviva a recueilli des preuves selon lesquelles McLaren a facturé des frais malhonnêtes ou mensongers pour des réparations liées à un contrat d'assurance à Aviva à deux occasions distinctes.
8. Aviva a pris des dispositions pour que deux véhicules automobiles, une Ford Fusion 2010 et une Chrysler 200 2016, soient endommagés d'une manière qui simulait une collision. Les dommages subis par chaque véhicule ont été évalués par un évaluateur tiers aux fins de l'enquête d'Aviva. Les véhicules étaient équipés de caméras vidéo cachées qui ne capturaient que des vidéos. Les véhicules ont été conduits par des enquêteurs privés (« conducteurs ») engagés par Aviva à des endroits préétablis pour monter des collisions le 8 mai 2017 et le 21 septembre 2017, respectivement.
9. Dans chacune de ces deux collisions simulées, la Ford Fusion et la Chrysler 200 ont été remorquées jusqu'à McLaren.

10. Aviva a retenu les services de Wally Clark (« Clark »), président et propriétaire de Niagara Appraisal Services, pour évaluer les dommages subis par chaque véhicule après les dommages fabriqués et après la réparation effectuée par McLaren.

Ford Fusion

11. Le 8 mai 2017, Clark a évalué la Ford Fusion, qui avait des dommages fabriqués qui donnaient l'impression que le véhicule était impliqué dans une collision.

12. Clark a estimé que la réparation des dommages causés à la Ford Fusion, y compris les pièces et la main-d'œuvre, coûtait 2 561,54 \$. Les travaux requis étaient les suivants :

- a. Remplacement de l'aile droite;
- b. Remplacement du phare droit;
- c. Réparation de la roue avant droite et alignement;
- d. Peinture et matériaux;
- e. Main-d'œuvre –

20,5 heures.

TOTAL : 2 561,54 \$

13. Le 8 mai 2017, Aviva a pris des dispositions pour que la Ford Fusion et un autre véhicule (les deux avec des dommages simulés et conduits par des enquêteurs se faisant passer pour des conducteurs) se rendent dans le secteur du chemin Mavis et de Queensway Ouest à Mississauga, et s'y arrêtent.

14. Une dépanneuse s'y est rendue et a amené la Ford Fusion à McLaren. L'autre véhicule a été pris en charge par une autre entreprise de remorquage.

15. À McLaren, Rony Warda s'est approché du conducteur et lui a demandé s'il voulait un devis à l'encaissement ou s'il passait par une assurance. Le conducteur a déclaré qu'il ferait appel à sa compagnie d'assurance. Rony Warda a estimé que la réparation coûterait « 2 500 \$ à 3 500 \$ », et qu'il faudrait deux semaines pour la terminer.

16. Aviva a fourni le numéro de demande fictif d'Aviva 33920039 à McLaren et a affecté un évaluateur d'Aviva, Michael Wetzler, à l'inspection de la Ford Fusion.

17. La vidéo récupérée de l'intérieur de la Ford Fusion a révélé que :

- a. Le 9 mai 2017, à 8 h 34, Fady Warda s'est approché de la Ford Fusion. Le capot du moteur était relevé, ce qui permettait d'examiner le moteur.
- b. À 9 h, l'évaluateur d'Aviva, Michael Wetzler, est arrivé et a eu une conversation avec Fady Warda avant de sortir de la vue de la caméra vidéo à 9 h 19.

- c. À 9 h 22, on voit Fady Warda frapper à plusieurs reprises la zone du garde-boue avant droit de la Ford Fusion avec un objet.
- d. À 9 h 24, Fady Warda frappe deux fois le capot surélevé de la Ford Fusion avec un grand bâton du côté droit.
- e. À 9 h 36, Michael Wetzler est retourné à la Ford Fusion où il a parlé avec Fady Warda et il semblait prendre des photos pour son évaluation.

18. Le 9 mai 2017, Michael Wetzler a téléversé ses photos et son évaluation sur Audatex. Selon Michael Wetzler, la valeur totale des réparations évaluées était de 4 880,32 \$.

19. L'évaluation de Michael Wetzler exigeait la réparation ou le remplacement d'articles qui n'avaient pas été identifiés dans l'évaluation initiale d'Aviva effectuée par Clark le 8 mai 2017. Ces réparations ou remplacements supplémentaires étaient les suivants :

- a. Cadre monocoque – réparation;
- b. Couvercle pare-chocs avant – remplacement et remise en état;
- c. Barre de renfort de pare-chocs avant – remplacement et remise en état;
- d. Capot – réparation et remise en état;
- e. Support de radiateur – remplacement;
- f. Réservoir de lave-glace – remplacement;
- g. 4 – alignement des roues;
- h. Peinture et matériaux;
- i. 30,6 heures de travail.

20. Le 16 mai 2017, Aviva a reçu de McLaren une facture de 4 208,02 \$, en plus de la franchise de 1 000 \$ payée directement par le conducteur à McLaren. Ce total comprenait le montant évalué de 4 880,32 \$ de Michael Wetzler.

21. Le montant total payé par Aviva (y compris la franchise) à McLaren était de 4 880,32 \$. Cependant, Clark a examiné la Ford Fusion et a constaté que les travaux réalisés n'étaient évalués qu'à 2 387,97 \$, pour une différence de 2 492,35 \$.

22. En outre, Clark a conclu que la facture de McLaren comprenait des réparations pour des articles qui n'avaient pas été endommagés lorsqu'il a évalué la Ford Fusion le 8 mai 2017, mais qui semblaient l'être pour des dommages supplémentaires causés à McLaren, comme suit :

- a. Montage et réparation du cadre;
- b. 3 heures de travail;
- c. Remplacement de la moulure de calandre supérieure – 108,00 \$ plus 0,2 heure de travail.

23. Un rapport de DeBerardis Associates Inc., une firme d'ingénierie dont les services ont été retenus par Aviva, a confirmé les constatations suivantes de Clark :

D'après notre examen de la Ford Fusion réparée, nous sommes d'avis que certains des composants ou des articles observés et notés dans le présent document, qui auraient été réparés ou remplacés, n'ont pas été réparés ou remplacés. Cette conclusion est étayée par la preuve observée sur le véhicule en question au moment de notre examen, conformément aux articles énumérés et identifiés dans l'estimation de la réparation du véhicule.

Chrysler 200

24. Le 21 septembre 2017, Clark a évalué la Chrysler 200, qui avait des dommages fabriqués qui donnaient l'impression que le véhicule était impliqué dans une collision.

25. Clark a estimé que la réparation des dommages causés à la Chrysler 200, y compris les pièces et la main-d'œuvre, coûtait 3 484,36 \$. Les travaux requis étaient les suivants :

- a. Remplacer et remettre en état le pare-chocs avant;
- b. Remplacer le phare avant droit;
- c. Remplacer et remettre en état le garde-boue avant droit;
- d. Remplacer le carénage de roue avant droit;
- e. Peinture et

matériaux.

TOTAL : 3 484,36 \$.

26. Le 21 septembre 2017, Aviva a pris des dispositions pour que la Chrysler 200 et un autre véhicule (les deux avec des dommages simulés et conduits par des enquêteurs se faisant passer pour des conducteurs) se rendent dans le secteur du chemin Burnhamthorpe Ouest et de la promenade Central Ouest à Mississauga, et s'y arrêtent.

27. Deux dépanneuses « MC Auto and Storage » étaient présentes et les deux exploitants ont parlé au conducteur. Ils ont recommandé au conducteur de faire transporter la Chrysler 200 à McLaren.

28. Le conducteur ne s'est pas rendu à McLaren, mais il a accepté que le véhicule y soit remorqué après qu'une voiture de location ait été mise à sa disposition.

29. La caméra placée dans la Chrysler 200 montrait qu'elle avait été remorquée directement jusqu'à McLaren.

30. Aviva a fourni le numéro de demande fictif d'Aviva 33920039 à McLaren et a affecté Michael Wetzler à l'évaluation de la Chrysler 200.

31. La vidéo récupérée de l'intérieur de la Chrysler 200 a révélé que :

- a. Le 25 septembre 2017, peu après 10 h, Michael Wetzler s'est rendu à McLaren. Le capot du moteur était relevé, ce qui permettait d'examiner le moteur. Michael Wetzler est clairement visible dans la vidéo de la caméra dans le véhicule.
- b. À 10 h 03, Michael Wetzler est vu avec des documents en main, debout devant la Chrysler 200 à l'intérieur de l'atelier. Fady Warda et Rony Warda travaillaient sur la Chrysler 200. La vidéo les montre en train de « démolir » la partie avant de la Chrysler 200. Environ dix secondes plus tard, Michael Wetzler est sorti de la vue de la caméra.
- c. À 10 h 11, Rony Warda est observé dans le coin passager avant de la Chrysler. Le capot était levé à ce moment-là. Deux hommes semblent regarder Rony Warda travailler sur la Chrysler 200. Rony Warda, après avoir pris un instrument du chariot à proximité, frappe à deux reprises le coin passager avant du capot surélevé. Les trois personnes quittent ensuite la vue de la caméra.
- d. À 10 h 12, Rony Warda et un autre homme retournent à l'avant de la Chrysler 200 où Rony Warda, à l'aide d'un marqueur, a marqué la zone du capot qu'il avait heurté avec l'instrument.
- e. À 10 h 13, la caméra aperçoit de nouveau Michael Wetzler avec ses documents en main. Rony Warda signale la zone endommagée du pare-chocs avant. Michael Wetzler est vu dans le coin passager avant du véhicule en train de prendre des photos. Il abaisse ensuite le capot et prend des photos de la zone endommagée sur le capot du côté passager avant, précédemment causée par Rony Warda. Michael Wetzler continue de prendre des photos de l'avant du véhicule.
- f. À 10 h 18, Rony Warda se penche à l'intérieur du capot ouvert et marque quelque chose sur la zone intérieure de la calandre. Michael Wetzler se penche ensuite à l'avant du véhicule avec Rony Warda et prend une photo de cette zone.
- g. À 10 h 20, Rony Warda et Michael Wetzler quittent la zone du véhicule.

32. Le 27 septembre 2017, Michael Wetzler a téléversé ses photos et son évaluation sur Audatex. Selon Michael Wetzler, la valeur totale des réparations évaluées était de 9 862,75 \$.

33. L'évaluation de Michael Wetzler exigeait la réparation ou le remplacement d'articles qui n'avaient pas été identifiés dans l'évaluation initiale d'Aviva effectuée par Clark le 21 septembre 2017. Ces réparations ou remplacements supplémentaires étaient les suivants :

- a. La structure monocoque;

- b. Le renforcement du pare-chocs avant et l'absorbeur d'énergie;
- c. La calandre;
- d. Un ensemble phare gauche;
- e. Un panneau de montage du support de radiographie;
- f. Un ensemble ventilateur de refroidissement du moteur;
- g. La jupe intérieure de l'aile avant droite;
- h. Le boîtier du filtre à air et le conduit d'admission;
- i. Un moyeu de roulement de roue avant droite;
- j. Tout le côté droit du véhicule, y compris les portes et le panneau de custode.

34. Le 24 octobre 2017, le conducteur de la Chrysler 200 s'est rendu à McLaren pour ramasser le véhicule réparé. Le chauffeur a reçu une copie de la facture de McLaren qui indiquait ce qui suit :

- a. Deux phares et le panneau avant fixé au capot ont été remplacés.
- b. Le pare-chocs avant a été remplacé.
- c. L'aile droite a été remplacée.

35. La facture de McLaren pour les réparations s'élevait à 9 862,75 \$. Cependant, Clark a examiné la Chrysler 200 et a constaté que les travaux réalisés n'étaient évalués qu'à 2 337,24 \$, pour une différence de 7 525,51 \$.

36. En particulier, Clark a constaté que la facture de McLaren comprenait des travaux de réparation non complétés ni requis, et des pièces non remplacées comme suit :

- a. Une indemnité de réparation de 5 heures pour les dommages causés à la structure monocoque.
- b. Couvercle pare-chocs avant – non remplacé, mais réparé.
- c. Barre de renfort de pare-chocs avant – non endommagée.
- d. Absorbeur d'énergie avant droit – dommages mineurs – insuffisants pour le remplacement de la pièce – non remplacé.
- e. Ensemble calandre – non remplacé.
- f. Phare gauche – non endommagé – non remplacé.
- g. Phare droit – endommagé – remplacé par une pièce usagée au lieu d'une pièce neuve telle que représentée.

- h. Réparation du capot – non endommagé.
 - i. Support de fixation de panneau de radiographie – non endommagé initialement – semble avoir été endommagé à l’atelier de carrosserie – non remplacé.
 - j. Ensemble ventilateur de refroidissement du moteur électrique – non endommagé.
 - k. Jupe intérieure de l’aile avant droite – non endommagée – non remplacée.
 - l. Boîtier du filtre à air – non endommagé et non remplacé.
 - m. Conduit d’admission d’air inférieur – non endommagé et non remplacé.
 - n. Carénage de roue avant droit – endommagé précédemment – n’a pas été remplacé.
 - o. Moyeu de roulement de roue avant droite – non remplacé.
 - p. Porte avant droite – non endommagée.
 - q. Porte arrière droite – non endommagée.
 - r. Panneau de custode droit – non endommagé.
 - s. Protection contre la corrosion – non appliquée.
37. Le travail effectué par McLaren comprenait ce qui suit :
- a. Couvre-pare-chocs avant – réparé et remis en état.
 - b. Phare droit – remplacé par une pièce usagée.
 - c. Aile avant droite – réparée et remise en état.

38. Les réparations qui, selon Clark, n’ont pas été effectuées comprennent des réparations à la porte avant droite, à la porte arrière droite et au panneau de custode droit de la Chrysler 200. Les photographies soumises par Michael Wetzler montraient des marques d’usure sur le véhicule qui n’étaient pas présentes lorsque Clark a évalué la Chrysler 200 le 21 septembre 2017. Après avoir effectué des essais destructifs dans la zone de la prétendue réparation, Clark a conclu que le côté droit du véhicule n’avait pas été réparé ou remis en état et que les marques d’éraflure avaient fort probablement été appliquées avec un produit hydrosoluble, comme un pain de savon, qui, une fois enlevé, ne laisserait aucun dommage à la surface extérieure.

39. Un rapport de DeBerardis Associates a confirmé les conclusions de Clark et dit notamment :

Selon notre examen du véhicule Chrysler 200 réparé en 2016, ainsi que notre examen des photographies prises lors de l'inspection d'évaluation du 27 septembre 2017, nous sommes d'avis que bon nombre des composants observés et notés énumérés aux présentes qui auraient été réparés ou remplacés, n'ont pas été réparés ou remplacés.

40. Le 24 octobre 2017, Aviva a versé 10 190,45 \$ à McLaren.

Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers

41. Le directeur général estime que McLaren s'est livrée à des actes ou à des pratiques malhonnêtes ou mensongers à deux occasions, une fois à l'égard de la Ford Fusion et une fois à l'égard de la Chrysler 200. McLaren a agi de la sorte en facturant un montant en contrepartie de la fourniture de biens ou de services à une personne ou au profit d'une personne qui réclamait un paiement en vertu d'un contrat d'assurance, alors que les biens ou les services n'ont pas été fournis. Ce faisant, McLaren a enfreint l'alinéa 3(2)1 du Règl. de l'Ont. 7/00.

42. Le directeur général est d'avis que Michael Wetzel a suivi une ligne de conduite qui constitue un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger, ou dont la poursuite risque vraisemblablement de créer une situation qui constituerait un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger, une fois en ce qui concerne la Ford Fusion et une fois en ce qui concerne la Chrysler 200. Michael Wetzel a agi ainsi en facilitant la surfacturation de McLaren pour des services liés à chaque véhicule en incluant les dommages supplémentaires causés par Fady Warda et Rony Warda dans ses évaluations, bien qu'il ait observé les véhicules avant que les dommages ne soient causés et qu'il savait ou aurait dû savoir qu'il y avait eu des dommages après que les véhicules aient été transportés à l'atelier de réparation. En outre, Michael Wetzel a facilité la surfacturation de McLaren en incluant dans son évaluation des articles qui n'avaient pas besoin d'être remplacés ou réparés. Ce faisant, Michael Wetzel a enfreint l'alinéa 3(2)1 du Règl. de l'Ont. 7/00.

43. Le CEO est d'avis que Fady Warda et Rony Warda ont adopté séparément, à une occasion, une ligne de conduite à l'égard de la Ford Fusion et de la Chrysler 200 respectivement, qui constituait un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger ou dont on aurait pu raisonnablement s'attendre à ce qu'elle aboutisse à une situation qui constituerait un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger. Ils l'ont fait en facilitant la surfacturation de McLaren pour les services liés à chaque véhicule, chacun séparément, ce qui a causé des dommages supplémentaires à la Ford Fusion et à la Chrysler 200. Ce faisant, Fady Warda et Rony Warda ont enfreint l'alinéa 3(2)1 du Règl. de l'Ont. 7/00.

44. Le directeur général est d'avis que McLaren, Michael Wetzel, Fady Warda et Rony Warda ont commis un ou plusieurs actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers en contrevenant à l'alinéa 3(2)1 du Règl. de l'Ont. 7/00, comme il est indiqué ci-dessus. Par conséquent, le directeur général est également convaincu que McLaren, Michael Wetzel, Fady Warda et Rony Warda ont enfreint les articles 438 et 439 de la Loi.

45. À la suite de ces contraventions, le directeur général propose de rendre une ordonnance contre McLaren pour que l'entreprise cesse immédiatement de se livrer à des opérations d'assurance pour une période d'un an, pour que Fady Rony Warda, Rony Amanuel Warda et Michael Wetzel cessent immédiatement de se livrer à des opérations d'assurance pour une période de six mois et pour que toutes les parties nommées :

- a. Cessent et s'abstiennent immédiatement de facturer tout travail effectué s'il est raisonnable de s'attendre à ce que la totalité ou une partie de ces frais soient payés directement ou indirectement par un assureur;
- b. Cessent et s'abstiennent immédiatement d'accepter des frais, fonds ou quoi que ce soit de valeur pour tout travail exécuté s'il est raisonnable de s'attendre à ce que la totalité ou une partie de ces frais, fonds ou choses de valeur soit payée directement ou indirectement par un assureur;
- c. Cessent et s'abstiennent immédiatement de déclarer aux consommateurs qu'ils sont autorisés à effectuer tout travail qui sera payé directement ou indirectement par un assureur;
- d. Cessent et s'abstiennent immédiatement de faire de la publicité, de solliciter ou d'offrir des services liés à tout travail qui sera payé directement ou indirectement par un assureur.

ANNEXE « B » – MOTIFS DE L'INTENTION

Motifs de l'ordonnance de cesser et de s'abstenir

46. L'article 438 de la Loi définit une personne comme étant, entre autres, un particulier et une société. L'article 438 définit également les « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » comme les activités ou défauts d'agir qui sont prescrits comme étant des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers.

47. Le paragraphe 1(1) du Règl. de l'Ont. 7/00 précise que pour l'application de l'article 438 de la Loi, la définition d'« actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » inclut la commission de tout acte interdit en application de la Loi ou des règlements. En outre, le paragraphe 3(1) du Règl. de l'Ont. 7/00 stipule que pour l'application de l'article 438 de la Loi, la définition d'« actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » inclut les actes et omissions énumérés au paragraphe 3(2) du Règl. de l'Ont. 7/00 s'ils sont commis par une personne ou pour son compte dans la perspective qu'il sera reçu un avantage financé directement ou indirectement par le produit de l'assurance. Enfin, le paragraphe 3(2) du Règl. de l'Ont. 7/00 fournit une liste des actes ou omissions qui constituent des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers pour l'application du paragraphe 3(1), notamment : (1) La facturation d'un montant en contrepartie de la fourniture de biens ou de services au demandeur d'indemnités d'accident légales ou de tout autre paiement prévu par un contrat d'assurance ou à son profit, si les biens ou services ne sont pas fournis.

48. L'article 439 de la Loi stipule que nul ne doit se livrer à des actes ou à des pratiques malhonnêtes ou mensongers.

49. Le paragraphe 440(1) de la Loi autorise le directeur général à effectuer un examen ou une enquête relativement aux activités d'une personne faisant des opérations d'assurance en Ontario, afin de déterminer si elle se livre ou s'est livrée à des actes ou à des pratiques malhonnêtes ou mensongers.

50. Le paragraphe 440(5) de la Loi autorise le directeur général à effectuer un examen ou une enquête relativement aux activités de toute autre personne qui, à son avis, a pu se livrer à des actes ou à des pratiques malhonnêtes ou mensongers, afin de déterminer si elle se livre ou s'est livrée à des actes ou à des pratiques malhonnêtes ou mensongers.

51. Le paragraphe 441(1) de la Loi exige que le directeur général fasse un rapport s'il est d'avis qu'une personne a commis ou commet un acte, ou a suivi ou suit une ligne de conduite qui constitue un acte ou une pratique malhonnête ou mensonger, ou dont la poursuite risque vraisemblablement de créer une situation qui constituerait un acte ou une pratique malhonnêtes ou mensongers

52. Le paragraphe 441(2) de la Loi autorise le directeur général à donner à une personne un avis écrit, y compris le rapport de son intention de rendre une ordonnance lui enjoignant, selon le cas :

- a. de cesser ou de s'abstenir de commettre des actes ou de poursuivre une ligne de conduite que le directeur général précise;
- b. de cesser de se livrer à des opérations d'assurance ou aux activités liées à ces opérations que le directeur général de l'Autorité précise;
- c. de prendre les mesures qui, de l'avis du directeur général, s'imposent afin de remédier à la situation. 1997, ch. 28, art. 144; 2018, ch. 8, Annexe 13, art. 22.

53. Le directeur général est d'avis que McLaren, Michael Wetzel, Fady Warda et Rony Warda se sont livrés à un ou plusieurs actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers, tels que décrits dans le rapport du directeur général.

54. En particulier, McLaren a facturé un montant en contrepartie de la fourniture de services de réparation qui n'ont pas été fournis au profit des conducteurs de la Ford Fusion et de la Chrysler 200, qui ont réclamé un paiement en vertu d'un contrat d'assurance. Ceci est contraire au paragraphe 3(1) et à l'alinéa 3(2)1 du Règl. de l'Ont. 7/00. McLaren, par les actions de Fady Warda et Rony Warda, a causé des dommages supplémentaires à la Ford Fusion et à la Chrysler 200 et a facturé Aviva pour la réparation de ces dommages. McLaren a également facturé des pièces de rechange qui n'ont pas été remplacées et des réparations qui n'ont pas été effectuées.

55. Fady Warda et Rony Warda ont causé des dommages à la Ford Fusion et à la Chrysler 200, respectivement, au nom de McLaren, en s'attendant à ce que McLaren reçoive une indemnisation supplémentaire d'Aviva, en contravention au paragraphe 3(1) et à l'alinéa 3(2)1 du Règl. de l'Ont. 7/00. McLaren a effectivement reçu une compensation supplémentaire de la part d'Aviva.

56. Michael Wetzel a effectué une évaluation de la Ford Fusion et de la Chrysler 200 qui a permis à McLaren de facturer un montant en contrepartie de la fourniture de services qui n'ont pas été fournis à Aviva. Michael Wetzel a observé les deux véhicules avant que les dommages supplémentaires ne soient causés par Fady Warda et Rony Warda, mais il a néanmoins inclus ces dommages supplémentaires dans son évaluation. Il a également fourni une évaluation qui comprenait les montants pour des pièces de rechange et des réparations qui n'étaient pas nécessaires, contrairement au paragraphe 3(1) et à l'alinéa 3(2)1 du Règl. de l'Ont. 7/00.

57. McLaren, Michael Wetzel, Fady Warda et Rony Warda ont commis des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers tels que décrits ci-dessus. Leur conduite, tant individuelle que collective, était choquante et scandaleuse. Cette conduite mine l'intégrité et la réputation de l'industrie de la réparation automobile et de l'assurance et nuit à Aviva, en tant qu'assureur des véhicules, et aussi aux consommateurs qui, au bout du compte, paient des primes d'assurance plus élevées pour les coûts inutiles de réparation de leurs véhicules. Par conséquent, le directeur général est d'avis que leurs actions constituent un motif pour qu'il rende l'ordonnance de cesser et de s'abstenir mentionnée dans l'avis d'intention et que l'ordonnance proposée est nécessaire pour remédier à la situation.

Motifs des pénalités administratives

58. Le paragraphe 441.2(1) de la Loi stipule qu'une pénalité administrative peut être imposée en vertu de l'article 441.3 de la Loi pour encourager l'observation des exigences établies en vertu de la Loi ou pour empêcher une personne de tirer, directement ou indirectement, un avantage économique d'une contravention à une exigence établie en vertu de la présente loi ou de l'inobservation de cette exigence.

59. Le paragraphe 441.3(1) de la Loi stipule que le directeur général peut imposer une pénalité administrative en cas de violation d'une disposition de la Loi ou des règlements, selon les modalités prescrites. Le Règl. de l'Ont. 408/12 pris en application de la Loi énonce les contraventions pour lesquelles une pénalité administrative peut être imposée, ainsi que les montants maximaux applicables.

60. Le paragraphe 3(1) et les articles 26 et 31 de l'annexe 1 du Règl. de l'Ont. 408/12 prescrivent les contraventions à l'article 439 de la Loi et à l'alinéa 3(2)1 du Règl. de l'Ont. 7/00 comme des pénalités administratives générales. Les pénalités maximales qui peuvent être imposées en vertu du paragraphe 441.5(1) de la Loi sont de 100 000 \$ pour un particulier et de 200 000 \$ pour toute autre personne, y compris une société.

61. Conformément au paragraphe 4(2) du Règl. de l'Ont. 408/12, lorsqu'il fixe le montant d'une pénalité administrative à imposer en vertu de l'article 441.3 de la Loi, le directeur général ne tient compte que des critères suivants :

- a. Le degré d'intention, d'insouciance ou de négligence que manifeste la contravention ou l'inobservation.
- b. L'étendue du préjudice ou du préjudice potentiel causé à des tiers par la contravention ou l'inobservation.
- c. La mesure dans laquelle la personne a tenté d'atténuer les pertes ou de prendre d'autres mesures correctives.

- d. La mesure dans laquelle la personne a tiré ou aurait pu raisonnablement s'attendre à tirer, directement ou indirectement, des avantages économiques de la contravention ou de l'inobservation.
- e. Toute autre contravention à une exigence établie en application de la Loi ou à une autre loi de l'Ontario ou d'une autre autorité législative portant sur les services financiers, ou inobservation de cette exigence ou autre loi, de la part de la personne au cours des cinq années précédentes.

62. En ce qui concerne le **premier critère**, le directeur général est d'avis que les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers de McLaren, Michael Wetzel, Fady Warda et Rony Warda étaient intentionnels. McLaren a facturé Aviva pour : (i) les dommages causés par ses propres employés; (ii) des pièces de rechange qui n'ont pas été remplacées; et (iii) des réparations qui n'ont pas été effectuées. Michael Wetzel a facilité la surfacturation par McLaren en fournissant une évaluation qui comprenait les dommages causés par les employés de McLaren (même si Michael Wetzel a vu les deux véhicules avant qu'ils ne soient endommagés) et en incluant dans son évaluation des articles qui n'avaient pas besoin d'être remplacés ou réparés. Fady Warda et Rony Warda ont endommagé respectivement la Ford Fusion et la Chrysler 200.

63. En ce qui concerne le **deuxième critère**, les actions de McLaren, Michael Wetzel, Fady Warda et Rony Warda ont causé un préjudice financier direct à Aviva, car Aviva a été facturée et elle a payé pour des travaux qui ont été effectués à la suite des dommages causés par Fady Warda et Rony Warda à la Ford Fusion et à la Chrysler 200 respectivement. De plus, McLaren a facturé, et Aviva a payé, des pièces de rechange qui n'ont pas été remplacées et des réparations qui n'ont tout simplement pas été faites. La conduite de McLaren, Michael Wetzel, Fady Warda et Rony Warda a causé un préjudice indirect au public, car la surfacturation d'Aviva est finalement payée par l'augmentation des primes pour tous les consommateurs d'assurance.

64. En ce qui concerne le **troisième critère**, le directeur général n'a pas connaissance des efforts déployés par les parties pour atténuer les pertes ou les préjudices ou de mesures correctives.

65. En ce qui concerne le **quatrième critère**, McLaren a tiré un avantage économique d'environ 10 000 \$ de ses contraventions. McLaren a facturé, et Aviva a payé, les dommages causés aux véhicules par les employés de McLaren, Fady Warda et Rony Warda, ainsi que des pièces de rechange qui n'ont pas été remplacées et des réparations qui n'ont pas été effectuées.

66. En ce qui concerne le **cinquième critère**, le directeur général n'est au courant d'aucune infraction à la Loi ou à d'autres lois sur les services financiers qui aurait été prouvée ou admise au cours des cinq dernières années par l'une ou l'autre des parties.

67. Compte tenu de ce qui précède, le directeur général est d'avis qu'il est raisonnable et approprié d'imposer les pénalités administratives suivantes :

- a. McLaren : 50 000 \$ pour les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers liés à la Ford Fusion et 50 000 \$ pour les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers liés à la Chrysler 200, soit un total de 100 000 \$.
- b. Michael Wetzler : 50 000 \$ pour les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers liés à la Ford Fusion et à la Chrysler 200.
- c. Fady Warda : 25 000 \$ pour les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers liés à la Ford Fusion.
- d. Rony Warda : 25 000 \$ pour les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers liés à la Chrysler 200.

68. Le directeur général est d'avis que l'imposition de ces pénalités administratives est nécessaire pour promouvoir le respect de la Loi et pour maintenir l'intégrité du produit d'assurance automobile, qui repose sur la confiance et l'honnêteté des personnes qui se livrent à des opérations d'assurance. Le directeur général est d'avis que l'imposition de ces pénalités réduira également les avantages économiques découlant de ses infractions à la Loi, ce qui créera une désincitation appropriée à toute nouvelle infraction à la Loi.

FAIT à Toronto (Ontario), le _____ 20 _____ mars 2020.

Mark White

Directeur général de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers

If you would like to receive this order in English, please send your request by email immediately to: contactcentre@fsrao.ca.