

BUREAU DE DÉCISION ET DE RÉVISION

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
MONTRÉAL

DOSSIER N° : 2012-029

DÉCISION N° : 2012-029-001

DATE : 20 décembre 2012

EN PRÉSENCE DE : M^e ALAIN GÉLINAS

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Partie demanderesse

c.

LES ASSURANCES GAUCHER ET ROBERT INC.

Partie intimée

PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE

[art. 115, *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 et art. 93, *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q., c. A-33.2]

M^e Marie A. Pettigrew
(Girard et al.)
Procureure de l'Autorité des marchés financiers

M^e Paul Cooper
(Donati Maisonneuve)
Procureur de Les Assurances Gaucher et Robert inc.

Date d'audience : 6 décembre 2012

DÉCISION

[1] Le 8 juin 2012, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a saisi le Bureau de décision et de révision (le « Bureau ») d'une demande d'imposition d'une pénalité administrative à l'encontre du cabinet Les Assurances Gaucher et Robert inc. (le « cabinet intimé ») d'un montant total de 10 000 \$ et d'une demande visant à ce que le cabinet intimé traite une plainte et qu'il transmette une copie du dossier de la plaignante à l'Autorité, le tout en vertu de l'article 115 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*¹ et des articles 93 et 94 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*².

[2] Une audience a été fixée au 6 décembre 2012 et les procureurs des parties y ont déposé une transaction et un engagement du cabinet intimé.

LA DEMANDE

[3] Le Bureau reproduit les allégations de l'Autorité apparaissant à sa demande.

LES PARTIES

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »)

1. La demanderesse est responsable de l'administration de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, L.R.Q. c. D-9.2 (« LDPSF ») et exerce les fonctions qui y sont prévues conformément à l'article 7 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q. c. A-33.2 (« LAMF »);
2. Tel que le prévoit l'article 4 LAMF :

« 4. L'Autorité a pour mission de:

1° prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers notamment en établissant des programmes éducationnels en matière de consommation de produits et services financiers, en assurant le traitement des plaintes reçues des consommateurs et en leur donnant accès à des services de règlement de différends;

¹ L.R.Q., c. D-9.2.

² L.R.Q., c. A-33.2.

2° veiller à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui leur sont applicables et se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins;

3° assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers en administrant en outre les règles d'admissibilité et d'exercice de ces activités et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins; »

3. De même, l'article 8 LAMF prévoit :

« 8. L'Autorité exerce ses fonctions et pouvoirs de manière:

1° à favoriser la confiance des personnes et des entreprises à l'égard des institutions financières et autres intervenants du secteur financier quant à leur solvabilité et à l'égard de la compétence des agents, des conseillers, des courtiers, des représentants et des autres intervenants qui oeuvrent dans le secteur financier;

(...)

5° à assurer la protection du public contre les pratiques déloyales, abusives et frauduleuses et à donner accès aux personnes et aux entreprises lésées à divers modes de règlement de différends.»

Les assurances Gaucher et Robert inc. (« Gaucher et Robert »)

4. Gaucher et Robert est une personne morale légalement constituée, inscrite au Registraire des entreprises du Québec, ses activités économiques étant décrites comme : « courtier en assurances de dommages et personnes », tel qu'il appert du rapport Cidreq de Gaucher et Robert allégué comme pièce **D-1**;
5. Jocelyn Robert en est l'actionnaire majoritaire et est également administrateur, tel qu'il appert de la pièce D-1;
6. Le dirigeant responsable de Gaucher et Robert est M. Jocelyn Robert ;
7. Gaucher et Robert est un cabinet inscrit auprès de l'Autorité autorisé à exercer notamment dans la discipline de l'assurance de dommages, tel qu'il appert de l'attestation de droit de pratique alléguée comme pièce **D-2**;
8. Mélanie Courchesne est une représentante en assurance de dommages rattachée au cabinet Gaucher et Robert, tel qu'il appert de l'attestation de droit de pratique de Mélanie Courchesne alléguée comme pièce **D-3**;

LES FAITS PERTINENTS AU PRÉSENT DOSSIER

9. Le ou vers le 27 octobre 2011, l'Autorité a reçu une plainte ... dénonçant les agissements du cabinet Gaucher et Robert, de même que de la représentante, Mélanie Courchesne, tel qu'il appert de la plainte transmise par la plaignante alléguée comme pièce **D-4** ;
10. La plainte peut se résumer comme suit :
 - a) La plaignante affirme qu'elle assurait son commerce, soit un salon de beauté, par l'intermédiaire du cabinet Gaucher et Robert (via la représentante Mélanie Courchesne), et ce, depuis plusieurs années, l'assureur étant, à l'époque, Intact ;
 - b) La plaignante affirme avoir demandé, à compter de janvier 2010, à Gaucher et Robert, de modifier les prélèvements automatiques de son compte bancaire détenu auprès de RBC pour un autre compte détenu auprès de la Banque TD ;
 - c) Ainsi, à compter de janvier 2010, Intact prélevait automatiquement les primes dans le compte de la plaignante détenu auprès de la Banque TD ;
 - d) En novembre ou décembre 2010, la plaignante, ne recevant pas son avis de renouvellement pour le 1^{er} janvier 2011, contrairement aux années antérieures, elle a commencé à s'inquiéter et a communiqué à plusieurs reprises avec sa représentante, Mme Courchesne ;
 - e) En mars 2011, n'ayant toujours pas reçu la confirmation de son renouvellement par la poste, elle a communiqué avec Mme Courchesne qui lui a mentionné que son assureur était maintenant AXA et que le prélèvement se faisait déjà dans son compte bancaire ;
 - f) La plaignante a alors vérifié et a constaté que les prélèvements avaient effectivement débuté en mars 2011, alors que sa police d'assurance était supposée se renouveler à compter de janvier, mais à partir de son ancien compte RBC qui était inactif, générant ainsi des frais NSF qu'elle réclame à Gaucher et Robert, soit la somme de 280 \$;
 - g) Compte tenu des problèmes rencontrés avec sa représentante, la plaignante a décidé de résilier sa police AXA , tel qu'il appert de ce courriel du 31 mars 2011 (D-4, page 8), en transmettant un courriel à la représentante le 31 mars 2011, auquel la représentante n'a jamais répondu ;
 - h) De même, la plaignante a fait plusieurs démarches auprès du cabinet pour récupérer cette somme de 280 \$, de même qu'une lettre d'excuse pour présenter à son institution financière aux fins de rétablir sa crédibilité financière, ce qui lui a été promis, notamment par courriel transmis par madame Mélanie Robert, autre représentante rattachée au cabinet Gaucher et Robert, le 3 juillet 2011, tel qu'il appert du courriel (D-4, p. 14) ;

- i) De même, la plaignante a reçu un avis de résiliation de sa police d'AXA Assurances en date du 17 octobre 2011, tel qu'il appert d'une copie de cet avis (D-4, p. 20), alors que la police était déjà supposée être résiliée depuis plusieurs mois, à la demande de la plaignante ;
- j) Plus récemment, soit vers la fin février 2012, la plaignante soutient qu'AXA lui réclame maintenant la somme de plus de 400 \$ pour primes impayées, via une agence de recouvrement, et ce, malgré ses demandes qu'elle dit répétées auprès de la représentante qui n'aurait toujours pas donné suite aux diverses demandes de la plaignante à ce sujet ;

DÉFAUT DU CABINET DE TRAITER LA PLAINTÉ

- 11. Le 3 novembre 2011, madame Mélanie Gagnon du Service du traitement des plaintes et de l'assistance de l'Autorité a laissé un message à monsieur Jocelyn Robert, dirigeant responsable, pour discuter de cette nouvelle plainte ;
- 12. Le 4 novembre 2011, elle a pu discuter avec M. Robert pour lui expliquer le processus du traitement d'une plainte, lui expliquant qu'il devait répondre par écrit à la plaignante, en transmettant une copie à l'Autorité et de prendre position sur les allégations et la réclamation formulée par la plaignante, Mme Gagnon lui ayant également transmis copie de la plainte par courriel le jour même, tel qu'il appert d'une copie du courriel allégué comme pièce **D-5**;
- 13. Le 14 novembre 2011, Mme Gagnon a laissé un message à M. Robert pour s'assurer qu'il avait reçu la plainte et qu'il en assurait le suivi ;
- 14. Le 21 novembre 2011, Mme Gagnon n'ayant toujours pas de nouvelle de M. Robert, elle lui a laissé un message de la rappeler ;
- 15. Le 23 novembre 2011, Mme Gagnon a parlé avec M. Robert qui lui a confirmé avoir reçu la plainte, qu'il venait de ressortir le dossier, qu'il le regardait et lui revenait le 25 novembre suivant ;
- 16. Le 2 décembre 2011, Mme Gagnon a fait le suivi auprès de M. Robert, n'ayant pas eu de nouvelle le 25 novembre, comme convenu, M. Robert l'informant alors qu'ils allaient prendre une décision en comité l'après-midi même et préparer la réponse à la plainte ;
- 17. Le 12 décembre 2011, n'ayant toujours pas de nouvelle, Mme Gagnon a laissé un message à M. Robert ;
- 18. Le 19 décembre 2011, M. Robert a laissé un message à Mme Gagnon, lui indiquant qu'il envoyait la réponse ;
- 19. Les 13 et 19 janvier 2012, Mme Gagnon a laissé des messages à M. Robert, n'ayant toujours pas de nouvelle ;

20. Le 26 janvier 2012, Mme Gagnon a réussi à parler à M. Robert qui lui a dit qu'il envoyait la réponse à la plainte au début de la semaine suivante ;
21. Le 6 février 2012, Mme Gagnon a laissé un message à M. Robert, exigeant avoir copie de la réponse le jour même ;
22. Le 8 février 2012, Mme Gagnon a laissé à nouveau un message à M. Robert, en vain ;
23. Le 9 février 2012, n'ayant toujours pas de nouvelle, Mme Gagnon s'est adressée à la réceptionniste qui lui a confirmé que la réponse allait être envoyée rapidement ;
24. Le 14 février 2012, Mme Gagnon a transmis une lettre au cabinet, au soin de M. Robert, enjoignant le cabinet de répondre à la plainte, au plus le 16 février 2012, copie de cette lettre étant alléguée comme pièce **D-6** ;
25. N'ayant aucune réponse, ni communication suite à l'envoi de cette lettre du 14 février 2012 (D-6), Mme Gagnon a requis du contentieux l'envoi d'une mise en demeure, laquelle fut transmise le 24 février 2012, enjoignant à nouveau au cabinet de répondre dès réception de la lettre à la plainte et requérant également le transfert du dossier, tel que le prévoit l'article 103.2 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (« LDPSF ») en transmettant une copie complète du dossier de la plaignante, dans les trois (3) jours de la réception de la présente, à défaut de quoi les procédures s'imposant seraient intentées sans autre avis ni délai ;
26. Cette lettre a été transmise par télécopieur, après que la réceptionniste ait été avisée qu'une télécopie urgente et importante allait être transmise et après s'être assurée de la présence de M. Robert au bureau, copie de la lettre du 24 février 2012 et de la preuve d'envoi de télécopieur étant alléguée comme pièce **D-7** ;
27. Le cabinet Gaucher et Robert ne donnera jamais suite ni à la plainte de la plaignante, ni à la demande de l'Autorité de transférer le dossier de la plaignante ;

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES APPLICABLES

28. Les articles 84, 86, 88, 103, 103.1, 103.2 et 106 de la LDPSF prévoient :
 - « **84.** *Un cabinet et ses dirigeants sont tenus d'agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.*
 - Ils doivent agir avec soin et compétence. »*
 - « **86.** *Un cabinet veille à ce que ses dirigeants et employés agissent conformément à la présente loi et à ses règlements. »*
 - « **88.** *Un cabinet tient au Québec les dossiers de ses clients conformément aux règlements.*

Il y conserve et rend accessible à l'Autorité, par les moyens que celle-ci indique, tous les documents et tous les renseignements provenant de ses représentants. »

« 103. Tout cabinet doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées. À cette fin, le cabinet doit se doter d'une politique portant sur :

1° l'examen des plaintes et des réclamations formulées par des personnes ayant un intérêt dans un produit ou service qu'il a distribué ;

2° le règlement des différends concernant un produit ou un service qu'il a distribué. »

« 103.2. Tout cabinet avise, par écrit et sans délai, un plaignant qu'il peut demander que le cabinet transmette à l'Autorité une copie de son dossier s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

À la demande du plaignant, le cabinet transmet à l'Autorité une copie du dossier de sa plainte.

L'Autorité examine le dossier de cette plainte et peut, lorsqu'elle le juge opportun, agir comme médiateur si les parties intéressées en conviennent. »

« 106. Un cabinet doit, à la demande de l'Autorité, lui transmettre tout document et tout renseignement qu'elle requiert sur ses activités. »

29. En négligeant de répondre à la plainte et de transmettre une copie du dossier à l'Autorité, le cabinet transgresse à plusieurs dispositions de la LDPSF, plus particulièrement :

- L'article 103 de la LDPSF qui prévoit que le cabinet doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées, le cabinet n'ayant toujours pas traité la plainte reçue au tout début novembre 2011 ;
- L'article 106 de la LDPSF en ne transmettant pas à l'Autorité le dossier complet de la plaignante, alors qu'une demande formelle lui fut faite ;

30. Sans se prononcer sur le bien-fondé de la plainte déposée par la plaignante, l'Autorité constate que les faits y relatés sont préoccupants et justifient d'autant plus que des explications soient données;
31. De même, l'Autorité a le droit d'exiger le dossier complet de la plaignante;

REMÈDE RECHERCHÉ

32. L'article 115(1) LDPSF prévoit :

« 115. Le Bureau de décision et de révision, après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un cabinet, qu'un de ses administrateurs ou dirigeants, ou qu'un représentant a, par son acte ou son omission, contrevenu ou aidé à l'accomplissement d'une contravention à une disposition de la présente loi ou de ses règlements, ou que la protection du public l'exige, peut, à l'égard du cabinet ou du représentant, selon le cas, radier ou révoquer, suspendre ou assortir de restrictions ou de conditions son inscription ou son certificat. Le Bureau peut également, dans tous les cas, imposer une pénalité administrative pour un montant qui ne peut excéder 2 000 000 \$ pour chaque contravention. »

33. De même, l'article 94 LAMF prévoit :

« 94. Le Bureau peut également, à la demande de l'Autorité, prendre toute mesure propre à assurer le respect d'un engagement pris en application de la présente loi, de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01) ou de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1) ou à assurer le respect des dispositions de ces lois. »

34. Gaucher et Robert n'a pas respecté ses obligations en tolérant que ses dirigeants et représentants agissent de façon non conforme à la loi;
35. Conformément à l'article 184 de la LDPSF, l'Autorité a pour mission de veiller à la protection du public relativement à l'exercice des activités régies par la LDPSF et voit à l'application des dispositions de la LDPSF et de ses règlements, auxquels sont assujettis les titulaires de certificat, les cabinets, ainsi que les représentants autonomes et les sociétés autonomes;
36. L'Autorité considère que Gaucher et Robert n'a pas respecté plusieurs dispositions de la loi, tel que vu ci-haut;
37. Considérant les pouvoirs du Bureau de décision et de révision (« Bureau ») de prendre toute mesure propre à assurer le respect des dispositions de la Loi;

38. Considérant les pouvoirs du Bureau d'imposer une pénalité administrative jusqu'à concurrence de 2 millions de dollars à un cabinet ayant fait défaut de respecter une disposition de la LDPSF ou ses règlements;
39. Considérant la possibilité pour la demanderesse, en vertu des articles 93 et 94 de la LAMF et de l'article 115 de la LDPSF de demander au Bureau d'imposer de telles sanctions et de telles pénalités;
40. La demanderesse estime que les amendes suivantes sont justifiées :
- 5 000 \$ pour avoir contrevenu à son obligation de traiter la plainte reçue;
 - 5 000 \$ pour avoir fait défaut de transmettre à l'Autorité une copie du dossier de la plaignante dans les délais requis;
41. L'Autorité est également en droit d'exiger que Gaucher et Robert traite la plainte et lui transmette une copie complète du dossier de la plaignante;

L'AUDIENCE

[4] Les procureurs ont indiqué qu'une transaction est intervenue entre les parties. Le cabinet intimé admet tous les faits allégués à la demande de l'Autorité et précise reconnaître la réception de la plainte, mais non son bien-fondé. Le cabinet intimé consent également au dépôt des pièces et au paiement des pénalités administratives demandées.

[5] L'Autorité, pour sa part, reconnaît avoir reçu du cabinet copie de la réponse adressée à la plaignante en date du 28 novembre 2012. L'Autorité reconnaît également avoir reçu du cabinet intimé le dossier de plainte de la plaignante, conservant par ailleurs son droit de requérir du cabinet intimé tout document pouvant lui paraître manquant à ce dossier, ce à quoi le cabinet s'est engagé.

[6] La procureure de l'Autorité a indiqué que la conclusion prévue à la demande visant à imposer au cabinet intimé de traiter la plainte et de transmettre une copie à l'Autorité n'est plus nécessaire, car le cabinet a répondu à la plainte et une copie du dossier a été remise à l'Autorité.

[7] Le procureur du cabinet intimé a indiqué que la plaignante a finalement été remboursée. La procureure de l'Autorité a souligné qu'un cabinet doit répondre à une plainte qu'elle soit bien fondée ou non. La procureure de l'Autorité ne se prononce pas sur le bien-fondé ou non de la plainte.

[8] La procureure de l'Autorité a indiqué que la transaction conclue avec le cabinet intimé est dans l'intérêt public et que la pénalité demandée est raisonnable dans les circonstances.

[9] Le Bureau reproduit la transaction et l'engagement du cabinet intimé :

TRANSACTION ET ENGAGEMENT DE L'INTIMÉE

ATTENDU QUE l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») est responsable de l'administration de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (« LDPSF ») et exerce les fonctions qui y sont prévues conformément à l'article 7 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q. c. A-33.2 (« LAMF »);

ATTENDU QUE l'Autorité peut s'adresser au Bureau de décision et de révision (le « Bureau ») en vertu des articles 93 LAMF et 115 de la LDPSF afin d'obtenir l'imposition de pénalités administratives en cas de défaut de respecter des dispositions de la Loi;

ATTENDU QUE l'Autorité peut également s'adresser au Bureau, en vertu de l'article 94 LAMF, afin qu'il soit ordonné à un cabinet de prendre toute mesure propre à assurer le respect des dispositions de la Loi;

ATTENDU QUE l'Autorité a signifié à l'intimée, le 13 juin 2012, une demande auprès du Bureau en vertu des articles 93 et 94 LAMF et 115 LDPSF dans le cadre du dossier portant le numéro 2012-029;

ATTENDU QUE les parties désirent, suite à la signification de cette demande, conclure une transaction visant le règlement du présent dossier;

LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. Le préambule fait partie des présentes;
2. L'intimée admet tous les faits allégués à la Demande de l'Autorité produite au présent dossier du Bureau, précisant reconnaître la réception de la plainte, mais non son bien-fondé;
3. L'intimée consent également au dépôt de toutes les pièces au soutien de cette demande et en admet le contenu;
4. L'intimée consent, en vertu de la présente transaction, et dès réception de la décision du Bureau en ce sens, le cas échéant, à :
 - i. Payer à l'Autorité une pénalité administrative de 5 000 \$ pour avoir contrevenu à son obligation de traiter la plainte ..., dans les délais requis, et ce, dès réception du jugement à intervenir;
 - ii. Payer à l'Autorité une pénalité administrative de 5 000 \$ pour avoir fait défaut de transmettre à l'Autorité une copie du dossier de la plaignante ... dans les délais requis, et ce, dès réception du jugement à intervenir;

- iii. Payer à l'Autorité et transmettre à cette dernière la totalité des sommes dues à l'Autorité selon la présente transaction dès que sera rendue la décision du Bureau portant sur la présente transaction, et ce, par l'intermédiaire d'une traite bancaire ou d'un chèque certifié libellé à l'ordre de « *Autorité des marchés financiers* » et encaissable le jour de sa réception;
5. Le contenu de la présente transaction ne peut être utilisé qu'aux fins de la présente instance et à aucune autre fin;
6. L'intimée reconnaît avoir lu toutes les clauses de la présente transaction et reconnaît en avoir compris la portée en s'en déclare satisfaite, d'autant plus qu'elle est dûment représentée par avocat;
7. L'intimée consent donc à ce que le Bureau lui impose, par une décision à être rendue dans le présent dossier, de payer à l'Autorité les pénalités administratives décrites aux présentes et à la Demande de l'Autorité;
8. L'intimée reconnaît que les conditions de la présente transaction constituent des engagements souscrits par cette dernière auprès de l'Autorité, engagements qui seront exécutoires et opposables à son égard dès signature des présentes;
9. Les parties conviennent de ne faire aucune déclaration publique incompatible avec les conditions de la présente transaction;
10. La présente transaction ne saurait être interprétée à l'encontre de l'Autorité à titre de renonciation à ses droits et recours lui étant attribués en vertu de la LAMF, la LDPSF ou de toutes autres lois ou règlement pour toute autre violation passée, présente ou future de la part de l'intimée, incluant les violations alléguées et décrites à la demande déposée dans le cadre du présent dossier;
11. L'Autorité, pour sa part, reconnaît avoir reçu de l'intimée copie de la réponse adressée à la plaignante, ... en date du 28 novembre 2012;
12. L'Autorité reconnaît également avoir reçu de l'intimée le dossier de plainte de la plaignante, ..., conservant par ailleurs son droit de requérir de l'intimée tout document pouvant lui paraître manquant à ce dossier, ce à quoi l'intimée s'engage par la signature des présentes;

LA DÉCISION

[10] **PAR CES MOTIFS**, et considérant la transaction conclue entre les parties, l'admission par le cabinet intimé des faits allégués par l'Autorité et son consentement au paiement de la pénalité administrative et vu le fait que l'Autorité estime que la pénalité est dans l'intérêt public, le Bureau de décision et de révision prononce la décision suivante, en vertu de l'article 115 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et de l'article 93 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* :

PREND ACTE de la transaction intervenue entre Les Assurances Gaucher et Robert inc. et l'Autorité des marchés financiers;

IMPOSE à Les Assurances Gaucher et Robert inc. une pénalité administrative de 10 000 \$ conformément à la transaction conclue, selon les modalités de paiement suivantes :

- Les Assurances Gaucher et Robert inc. devra transmettre à l'Autorité la totalité des sommes dues dès la réception de la présente décision, et ce, par l'intermédiaire d'une traite bancaire ou d'un chèque certifié libellé à l'ordre de « *Autorité des marchés financiers* » et encaissable le jour de sa réception.

Fait à Montréal, le 20 décembre 2012.

(s) Alain Gélinas

M^e Alain Gélinas, président