

COMITÉ DE DISCIPLINE
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N°: CD00-1503

DATE: Le 14 juin 2023

LE COMITÉ :	M ^e Claude Mageau	Président
	M. Benoit Bergeron, A.V.A., Pl. Fin.	Membre
	M ^{me} Pascale Gagné	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

c.

DAVID VEILLEUX, conseiller en sécurité financière, conseiller en assurance et rentes collectives et représentant de courtier en épargne collective (numéro de certificat 133951 et numéro de BDNI 1607941)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*, LE COMITÉ A PRONONCÉ L'ORDONNANCE SUIVANTE :

Ordonnance de non-divulgarion, de non-publication et de non-diffusion des noms et prénoms des consommateurs concernés par la plainte disciplinaire ainsi que de toute information permettant de les identifier, étant entendu que la présente ordonnance ne s'applique pas à tout échange d'information prévu à la *Loi sur*

l'encadrement du secteur financier (RLRQ, c. E-6.1) et à la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2).

APERÇU

Les infractions reprochées

[1] La plainte disciplinaire déposée contre l'intimé, David Veilleux (« M. Veilleux »), contient dix chefs d'infraction pour des actes ou omissions ayant eu lieu entre le 24 juillet et le 3 décembre 2013 concernant deux consommateurs à savoir, M.C. et P.C.¹.

[2] Durant cette période, M. Veilleux est accusé, aux chefs d'infraction 1 à 8, de ne pas avoir procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers de ces deux consommateurs conformément à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (le « Règlement »)².

[3] Pour ce qui est des chefs d'infraction 9 et 10, il est accusé d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux auprès de ces deux mêmes consommateurs conformément aux articles 12 et 15 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (le « Code de déontologie ») et à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (la « LDPSF »)³.

Le plaidoyer

[4] Le 23 janvier 2023, alors qu'il est représenté par procureure, M. Veilleux plaide coupable aux dix chefs d'infraction de la plainte.

[5] Le comité le trouve immédiatement coupable des chefs d'infraction 1 à 8 pour avoir contrevenu à l'article 6 du Règlement.

¹ Annexe A : Plainte disciplinaire.

² Annexe B : Dispositions réglementaires et législatives.

³ Annexe B : Dispositions réglementaires et législatives.

[6] À la demande des parties, le dossier est remis pour la présentation de leurs représentations sur sanction et pour décider de la culpabilité de M. Veilleux quant aux chefs d'infraction 9 et 10.

[7] Le 30 mars 2023, les parties déposent une série de pièces de consentement incluant un Exposé conjoint des faits / audition sur culpabilité et sanction (« Exposé conjoint des faits »)⁴.

[8] Le comité trouve M. Veilleux coupable des chefs d'infraction 9 et 10 pour avoir contrevenu aux trois dispositions énumérées auxdits chefs d'infraction.

[9] Cependant, en vertu du principe empêchant les condamnations multiples⁵, le comité ordonne la suspension conditionnelle des procédures quant à l'article 15 du Code de déontologie et l'article 16 de la LDPSF en ce qui concerne ces chefs d'infraction, car selon les faits admis, M. Veilleux n'a pas agi en conseiller consciencieux en n'ayant pas effectué une analyse complète et conforme des besoins financiers des deux consommateurs M.C. et P.C. conformément à l'article 6 du Règlement⁶.

[10] De plus, en vertu du même principe et vu que les infractions reprochées aux chefs d'infraction 9 et 10 sont d'une gravité objective plus grande que celles des chefs d'infraction 1 à 8, le comité ordonne la suspension conditionnelle des procédures quant aux chefs d'infraction 1 à 8⁷.

[11] Par conséquent, M. Veilleux doit être sanctionné uniquement quant aux chefs d'infraction 9 et 10 pour avoir contrevenu à l'article 12 du Code de déontologie.

Contexte

⁴ Pièces PS-1 à PS-10.

⁵ *Kienapple c. R.*, 1974 CanLII 14 (CSC), [1975] 1 RCS 729.

⁶ Pièce PS-10, Énoncé conjoint des faits, par. 11.

⁷ *Psychologues (Ordre professionnel des) c. Vallières*, 2018 QCTP 121 (CanLII), par. 155-156.

[12] Les faits reprochés à M. Veilleux remontent à 2013 lors de la souscription de huit contrats d'assurance-vie pour deux consommateurs, M.C. et P.C. et leurs entreprises.

[13] En plus d'y trouver la description des chefs d'infraction reprochés, l'Exposé conjoint des faits contient les paragraphes pertinents suivants :

« (...)

11. N'ayant pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers au sens de l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants, chapitre D-9.2, r.10, l'Intimé a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux à l'occasion de la souscription des contrats (Chefs 9 et 10);
12. Dans le cadre du litige civil impliquant les consommateurs M. C. et P.C. de même que leurs entreprises pour ces mêmes produits, un règlement hors cour est intervenu à la satisfaction des parties et dont le syndic a été informé des modalités. Ce règlement demeure par ailleurs confidentiel;
13. *L'Intimé a des antécédents disciplinaires;*
14. *En 2002, à la suite du dépôt d'une plainte disciplinaire, l'Intimé a plaidé coupable devant le Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (ci-après le « **Comité** ») à deux chefs lui reprochant notamment de ne pas avoir fait des représentations adéquates auprès d'une consommatrice et d'avoir fait pression sur elle dans le but qu'elle souscrive à un produit financier particulier[1];*
15. *Le Comité a imposé à l'Intimé une réprimande sur chacun des chefs;*
16. *En 2021, le Comité a trouvé l'Intimé coupable d'avoir contrevenu à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers en autorisant un tiers à confectionner des lettres de transfert de mandat laissant faussement croire que les consommateurs avaient signé celles-ci, alors que leur signature avait été tirée d'autres lettres[2];*
17. *Suite à la déclaration de culpabilité sur l'unique chef de la plainte, le Comité a imposé une amende de 12 000 \$ à l'Intimé en 2022[3]. Comme relaté par le Comité de discipline dans ce dossier, l'intimé a depuis modifié de façon importante sa pratique afin de s'assurer de la conformité de celle-ci. »*

(nos soulignés et références omises)

[14] Les parties font au comité la recommandation commune de sanction à l'effet que M. Veilleux soit condamné à une amende de 10 000 \$ pour le chef d'infraction

9 et une amende de 20 000 \$ pour le chef d'infraction 10, totalisant ainsi une amende de 30 000 \$.

[15] La recommandation commune prévoit aussi sa condamnation aux frais et déboursés selon l'article 151 du *Code des professions*.

[16] Au soutien de la recommandation commune, les parties soumettent des précédents où le comité a ordonné de courtes périodes de radiation et des amendes pour le fait d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux⁸.

Question en litige

- La recommandation commune de sanction soumise par les parties doit-elle être entérinée par le comité?

[17] Pour les raisons ci-après mentionnées, le comité est d'opinion que la recommandation commune doit être entérinée, car elle ne va pas à l'encontre de l'intérêt public et ne mine pas la confiance du public dans l'administration de la justice.

ANALYSE ET MOTIFS

- **La recommandation commune de sanction soumise par les parties doit-elle être entérinée par le comité?**

[18] La règle fondamentale bien connue en matière de sanction disciplinaire est son individualisation, laquelle doit atteindre les objectifs suivants :

⁸ *Psychologues (Ordre professionnel des) c. Vallières*, préc., note 7; *Chambre de la sécurité financière c. Adou*, 2021 QCCDCSF 64 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Goulet*, 2018 QCCDCSF 19 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. D'Aragon*, 2015 QCCDCSF 7 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Thibodeau*, 2017 CanLII 89546 (QC CDCSF).

- i. La protection du public;
- ii. La dissuasion du professionnel de récidiver;
- iii. L'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession;
- iv. Le droit du professionnel d'exercer sa profession (critère arrivant en dernier lieu)⁹.

[19] Cependant, vu la recommandation commune de sanction présentée par les parties, le comité n'a pas à déterminer si la sanction recommandée est juste ou appropriée, mais il doit plutôt se demander si elle respecte le critère de l'intérêt public à savoir si elle ne mine pas la confiance du public dans l'administration de la justice ou ne va pas à l'encontre de l'intérêt public¹⁰.

[20] Ce critère établi par la Cour suprême en matière criminelle s'applique aussi en matière disciplinaire¹¹.

[21] Ce critère rigoureux a été réitéré récemment par le plus haut tribunal du pays en déclarant que « *la rigueur de ce critère vise à protéger les avantages particuliers découlant des recommandations conjointes. Ce processus procure aux parties un degré élevé de certitude que la peine proposée conjointement sera infligée, en plus d'éviter le besoin de tenir des procès longs, coûteux et acrimonieux. En règle générale, les audiences de détermination de la peine basées sur des recommandations conjointes sont simples et expéditives. Elles permettent d'épargner de l'argent, ainsi que du temps et d'autres précieuses ressources qui peuvent être consacrées à d'autres instances devant les tribunaux.*

⁹ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 38.

¹⁰ *R. c. Anthony-Cook*, 2016 CSC 43 (CanLII), [2016] 2 RCS 204, par. 45.

¹¹ *Conea c. Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des)*, 2022 QCTP 56 (CanLII), par. 45.

Bref, elles permettent au système de justice de fonctionner de manière efficace et efficiente »¹².

[22] M. Veilleux est un représentant expérimenté qui avait près de quinze années d'expérience en 2013 au moment de la commission des gestes reprochés.

[23] Les infractions reprochées sont d'une gravité importante, au cœur de l'exercice de la profession, car un représentant doit toujours agir de façon consciencieuse lors de la souscription de contrats par ses clients.

[24] M. Veilleux a deux condamnations disciplinaires, mais une seule constitue un antécédent disciplinaire selon le comité.

[25] En effet, la deuxième condamnation ayant eu lieu en 2022¹³ pour des infractions concernant des faits remontant à 2013, le comité ne peut donc la considérer comme un antécédent disciplinaire.

[26] En fait, le seul antécédent disciplinaire de M. Veilleux date de 2002 pour des faits remontant à 1999 et 2000 alors que le comité lui a imposé une réprimande pour ne pas avoir fait des représentations adéquates à une consommatrice et d'avoir fait pression sur celle-ci dans le but qu'elle souscrive un produit financier particulier¹⁴.

[27] Bien que l'antécédent disciplinaire de M. Veilleux ne soit pas une récidive, il constitue néanmoins un antécédent de même nature en ce que le comportement reproché démontre aussi un manque de rigueur de sa part au niveau de sa pratique.

¹² *R. c. Nahanee*, 2022 CSC 37 (CanLII), par. 2.

¹³ *Chambre de la sécurité financière c. Veilleux*, 2021 QCCDCSF 72 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Veilleux*, 2022 QCCDCSF 26 (CanLII).

¹⁴ *Chambre de la sécurité financière c. Veilleux*, 2002 CanLII 49154 (QC CDCSF).

[28] Cependant, cet antécédent disciplinaire remonte à plus de vingt ans et le comité considère dans les circonstances qu'il ne peut lui accorder qu'une importance relative d'autant plus que la sanction imposée était alors une réprimande.

[29] Le comité doit aussi tenir compte que « *M. Veilleux a remis en question ses façons de faire et a apporté des correctifs importants à sa pratique, notamment par la mise en place d'un mécanisme de révision des tâches réalisées par les adjointes* », tel que mentionné par le comité à sa décision rendue en 2022¹⁵.

[30] À la décision rendue dans l'affaire *Adou*¹⁶, une période de radiation temporaire d'un mois a été ordonnée par le comité alors que l'intimé avait un antécédent administratif et un antécédent disciplinaire en semblable matière où il avait été condamné antérieurement à une amende de 10 000 \$.

[31] Il en est de même pour les décisions rendues dans les affaires *Goulet*¹⁷ et *D'Aragon*¹⁸ soumises par les parties.

[32] Il faut noter cependant que dans ces affaires, c'est en ne recommandant pas un produit approprié pour le consommateur que l'intimé a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux.

[33] Les parties ont aussi référé le comité à la décision rendue dans l'affaire *Thibodeau*¹⁹, où un représentant a été condamné à des amendes de 5 000 \$ pour les chefs d'infraction 1 et 2 et où une réprimande lui a été imposée quant au chef d'infraction 3.

¹⁵ *Chambre de la sécurité financière c. Veilleux*, préc., note 13, par. 17.

¹⁶ *Chambre de la sécurité financière c. Adou*, préc., note 8.

¹⁷ *Chambre de la sécurité financière c. Goulet*, préc., note 8.

¹⁸ *Chambre de la sécurité financière c. D'Aragon*, préc., note 8.

¹⁹ *Chambre de la sécurité financière c. Thibodeau*, préc., note 8.

[34] Dans ce dernier cas, le représentant n'avait pas d'antécédent disciplinaire.

[35] En l'espèce, le comité doit tenir compte des faits admis établissant que c'est en ne procédant pas à une analyse complète et conforme des besoins financiers au sens de l'article 6 du Règlement que M. Veilleux a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux au sens de l'article 12 du *Code de déontologie* et non pas pour avoir suggéré aux consommateurs un produit qui ne leur convenait pas comme dans les décisions ci-haut discutées.

[36] Pour l'infraction de ne pas avoir procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers du consommateur au sens de l'article 6 du Règlement, les sanctions habituellement ordonnées par le comité sont des amendes²⁰.

[37] En plus, au soutien de la recommandation commune, les parties ont insisté que « *Dans le cadre du litige civil impliquant les consommateurs M. C. et P.C. de même que leurs entreprises pour ces mêmes produits, un règlement hors cour est intervenu à la satisfaction des parties et dont le syndic a été informé des modalités. Ce règlement demeure par ailleurs confidentiel* » (nos soulignés)²¹.

[38] Bien que les modalités dudit règlement hors Cour n'aient pas été dévoilées au comité, la procureure du syndic déclare toutefois que le fait que le règlement hors Cour soit intervenu à la satisfaction des consommateurs est le principal considérant pour le syndic de consentir à la recommandation commune de sanction présentée au comité.

²⁰ Vincent CARON, *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière commenté et annoté*, Montréal, Wilson & Lafleur, 2020, p. 508-515.

²¹ Pièce PS-10, Exposé conjoint des faits, par. 12.

[39] Vu l'ensemble des circonstances du présent dossier, le comité conçoit aisément que les parties proposent des amendes totalisant 30 000 \$ comme recommandation commune.

[40] Enfin, le comité doit se remémorer qu'il doit « *faire montre de retenue et de ne rejeter les recommandations conjointes que lorsque des personnes renseignées et raisonnables estimerait que la peine proposée fait échec au bon fonctionnement du système de justice. Un seuil moins élevé que celui-ci jetterait trop d'incertitude sur l'efficacité des ententes de règlement. Le critère de l'intérêt public garantit que ces ententes de règlement jouissent d'un degré de certitude élevé* »²².

[41] Le comité est d'opinion que la recommandation commune proposée ne devrait pas être rejetée et qu'elle doit au contraire être entérinée.

CONCLUSION

[42] Le comité considère que la recommandation commune présentée par les parties respecte le critère de l'intérêt public.

[43] Pour toutes ces raisons, le comité entérinera la recommandation commune de sanction et condamnera M. Veilleux à une amende de 10 000 \$ pour le chef d'infraction 9 et une amende de 20 000 \$ pour le chef d'infraction 10.

[44] De plus, M. Veilleux sera condamné au paiement des frais et déboursés conformément à l'article 151 du *Code des professions*.

²² R. c. Anthony-Cook, préc., note 10, par. 42.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

PREND ACTE à nouveau du plaidoyer de culpabilité de l'intimé à tous les chefs d'infraction de la plainte;

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité de l'intimé prononcée pour tous les chefs d'infraction pour avoir contrevenu aux dispositions qui y sont référées;

RÉITÈRE la suspension conditionnelle des procédures quant aux chefs d'infraction 1 à 8;

RÉITÈRE la suspension conditionnelle des procédures en regard de l'article 15 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3) et de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) en ce qui concerne les chefs d'infraction 9 et 10;

ET STATUANT SUR SANCTION POUR AVOIR CONTREVENU À L'ARTICLE 12 DU CODE DE DÉONTOLOGIE DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (RLRQ, c. D-9.2, r. 3) :

CONDAMNE l'intimé à une amende de 10 000 \$ en ce qui concerne le chef d'infraction 9;

CONDAMNE l'intimé à une amende de 20 000 \$ en ce qui concerne le chef d'infraction 10;

CONDAMNE l'intimé au paiement des déboursés conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26);

PERMET la notification de la présente décision aux parties par moyen technologique conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile* (RLRQ, c. C-25.01), soit par courrier électronique.

(S) M^e Claude Mageau

M^e CLAUDE MAGEAU

Président du comité de discipline

(S) Benoit Bergeron

M. BENOIT BERGERON, A.V.A., Pl. Fin.

Membre du comité de discipline

(S) Pascale Gagné

M^{me} PASCALE GAGNÉ

Membre du comité de discipline

M^e Karoline Khelfa
M^e Camille Tremblay-Pelchat
CDNP AVOCATS INC.
Avocats de la partie plaignante

M^e Valérie Lemaire
LANGLOIS AVOCATS, S.E.N.C.R.L.
Avocats de la partie intimée

Dates d'audience : 23 janvier et 30 mars 2023

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

ANNEXE A

PLAINTE DISCIPLINAIRE

1. À Sainte-Marie, le ou vers le 24 juillet 2013, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers alors qu'il faisait souscrire le contrat [...] sur la vie de M.C., auprès de la London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, contrevenant ainsi à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants.

2. À Sainte-Marie, le ou vers le 16 août 2013, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers alors qu'il faisait souscrire le contrat [...] sur la vie de M.C., auprès de la London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, contrevenant ainsi à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants.

3. À Sainte-Marie, le ou vers le 16 août 2013, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers alors qu'il faisait souscrire le contrat [...] sur la vie de P.C., auprès de la London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, contrevenant ainsi à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants.

4. À Sainte-Marie, le ou vers le 28 août 2013, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers alors qu'il faisait souscrire le contrat [...] sur la vie de M.C., auprès de la London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, contrevenant ainsi à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants.

5. À Sainte-Marie, le ou vers le 28 août 2013, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers, alors qu'il faisait souscrire le contrat [...] sur la vie de P.C., auprès de la London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, contrevenant ainsi à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants.

6. À Sainte-Marie, le ou vers le 1er novembre 2013, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers alors qu'il faisait souscrire le contrat [...] sur la vie de P.C., auprès de la London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, contrevenant ainsi à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants.

7. À Sainte-Marie, le ou vers le 16 novembre 2013, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers alors qu'il faisait souscrire le contrat [...] sur la vie de P.C., auprès de la London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, contrevenant ainsi à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants.
8. À Sainte-Marie, le ou vers le 3 décembre 2013, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers alors qu'il faisait souscrire le contrat [...] sur la vie de P.C., auprès de la London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, contrevenant ainsi à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants.
9. À Sainte-Marie, entre le 24 juillet 2013 et le 28 août 2013, l'intimé a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux à l'occasion de la souscription des contrats [...], [...] et [...] sur la vie de M.C. auprès de la London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, contrevenant ainsi aux articles 12 et 15 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière et à l'article 16 de la Loi sur la distribution des produits et services financiers.
10. À Sainte-Marie, entre le 16 août 2013 et le 3 décembre 2013, l'intimé a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux à l'occasion de la souscription des contrats [...], [...], [...], [...] et [...] sur la vie de P.C. auprès de la London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, contrevenant ainsi aux articles 12 et 15 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière et à l'article 16 de la Loi sur la distribution des produits et services financiers.

ANNEXE B

Règlement sur l'exercice des activités des représentants, RLRQ, c. D-9.2, r. 10, art. 6 :

6. Le représentant en assurance de personnes doit, avant de faire remplir une proposition d'assurance ou d'offrir un produit d'assurance de personnes comportant un volet d'investissement, dont un contrat individuel à capital variable, analyser avec le preneur ses besoins ou ceux de l'assuré.

Ainsi, selon le produit offert, le représentant en assurance de personnes doit analyser avec le preneur, notamment, ses polices ou contrats en vigueur ou ceux de l'assuré, selon le cas, leurs caractéristiques et le nom des assureurs qui les ont émis, ses objectifs de placement, sa tolérance aux risques, le niveau de ses connaissances financières et tout autre élément nécessaire, tels ses revenus, son bilan financier, le nombre de personnes à sa charge et ses obligations personnelles et familiales.

Le représentant en assurance de personnes doit consigner les renseignements recueillis pour cette analyse dans un document daté. Une copie de ce document doit être remise au preneur au plus tard au moment de la livraison de la police.

Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière, RLRQ, c. D-9.2, r. 3, art. 12 et 15 :

12. Le représentant doit agir envers son client ou tout client éventuel avec probité et en conseiller consciencieux, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client.

15. Avant de renseigner ou de faire une recommandation à son client ou à tout client éventuel, le représentant doit chercher à avoir une connaissance complète des faits.

Loi sur la distribution de produits et services financiers, RLRQ, c. D-9.2, art. 16 :

16. Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.