

COUR D'APPEL

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
GREFFE DE MONTRÉAL

No : 500-09-029478-211
(500-06-000774-154)

PROCÈS-VERBAL D'AUDIENCE

DATE : Le 13 mai 2022

FORMATION : LES HONORABLES GENEVIÈVE MARCOTTE, J.C.A.
MARK SCHRAGER, J.C.A.
PETER KALICHMAN, J.C.A.

PARTIE APPELANTE	AVOCATS
DANNY LAMOUREUX	Me LOUIS DEMERS Me ALEXANDRA SORRENTINO (<i>Gilbert Séguin Guilbeault</i>) Absents
PARTIE INTIMÉE	AVOCATS
ORGANISME CANADIEN DE RÉGLEMENTATION DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES (OCRCVM)	Me ALEXIS ALAIN LERAY Me STÉPHANE PITRE (<i>Borden Ladner Gervais</i>) Par visioconférence Me ANNE MERMINOD (<i>Borden Ladner Gervais</i>) Absente

En appel d'un jugement rendu le 26 mars 2021 par l'honorable Florence Lucas de la Cour supérieure, district de Montréal.

NATURE DE L'APPEL : **Action collective – Responsabilité – Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières – Perte de renseignements personnels – Absence de préjudice indemnisable – Désagréments ordinaires.**

Greffière-audicière : Lesly Ramos

Salle : Antonio-Lamer

AUDITION

9 h 34 Début de l'audience.

Continuation de l'audience du 10 mai 2022. Les parties ont été dispensées d'être présentes à la Cour.

PAR LA COUR : Arrêt – voir page 3.

9 h 35 Fin de l'audience.



Lesly Ramos, Greffière-audicière

ARRÊT

[1] L'appelant appelle d'un jugement rendu le 26 mars 2021 par la Cour supérieure, district de Montréal (l'honorable Florence Lucas), rejetant l'action collective intentée contre l'intimé.

* * *

[2] L'intimé, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, est une institution chargée de faire respecter les règles qui régissent la compétence, les activités et la conduite financière des courtiers en placement à travers le Canada et les employés inscrits qui y travaillent. Dans le cadre de ses fonctions, l'intimé procède à des examens de la conformité des comptes clients des courtiers.

[3] Le 22 février 2013, un inspecteur de l'intimé laisse son ordinateur portable dans un train (l'Ordinateur). L'Ordinateur ne sera jamais retrouvé.

[4] Les renseignements se trouvant sur l'Ordinateur sont protégés par un mot de passe. Cependant, malgré les politiques internes de l'intimé visant à assurer une protection accrue, ils ne sont pas cryptés. L'intimé engage un expert indépendant afin de (i) déterminer précisément quels renseignements se trouvent sur l'Ordinateur et (ii) l'assister dans la gestion des risques associés à la perte de renseignements personnels. L'expert détermine que l'Ordinateur contenait des renseignements personnels de plus de 50 000 investisseurs.

[5] Au début du mois d'avril 2013, l'intimé rencontre les courtiers concernés pour les informer de la situation et leur préciser les mesures prises et à prendre pour assurer la protection des renseignements de leurs clients. Parallèlement, il signe des ententes avec deux agences de renseignements de crédit afin de mettre en place des mesures pour assurer la protection des investisseurs visés. L'intimé prévoit notamment la mise en place d'une alerte afin que les fournisseurs de crédit soient informés du risque accru de fraude à l'égard des investisseurs dont les renseignements ont été perdus et pour qu'ils prennent des précautions supplémentaires pour s'assurer qu'ils traitent avec le véritable titulaire du compte. L'intimé retient également les services d'un centre d'appels pour répondre aux questions que les investisseurs et les courtiers pourraient avoir au sujet de la situation.

[6] À la fin du mois d'avril 2013, l'intimé envoie une première lettre aux investisseurs les informant de la perte de l'Ordinateur, leur fournissant des renseignements concernant le centre d'appels et leur offrant gratuitement le service d'alerte de crédit pour une période de six ans. Une deuxième lettre est envoyée le 30 avril 2013, informant les investisseurs qu'aucun vol d'identité ou fraude n'ont été décelés à la suite de la perte de l'Ordinateur et leur offrant certaines protections supplémentaires.

[7] Le 30 avril 2013, Paul Sofio introduit des procédures en Cour supérieure pour être autorisé à intenter une action collective contre l'intimé au nom de toutes les personnes dont les renseignements personnels ont été perdus et à réclamer 1 000 \$ pour chacun des membres en dommages compensatoires. Le 20 août 2014, la demande de M. Sofio est rejetée par la Cour supérieure au motif qu'il n'a pas réussi à démontrer l'existence d'un préjudice indemnifiable. M. Sofio appelle de ce jugement, mais son appel est rejeté¹.

[8] Le 16 novembre 2015, l'appelant introduit sa propre demande d'autorisation d'exercer une action collective contre l'intimé. Bien que sa procédure repose essentiellement sur les mêmes faits que celle de M. Sofio, la demande est distincte à plusieurs égards, notamment en ce qu'elle comprend une réclamation en dommages et intérêts pour l'utilisation illicite de renseignements personnels. De plus, l'appelant détaille plus longuement les inconvénients qu'il estime avoir subis à la suite de la perte de ses renseignements personnels.

[9] Le 26 octobre 2017, la Cour supérieure autorise l'appelant à intenter l'action collective contre l'intimé. Le procès se déroule pendant huit jours en décembre 2020. Alors que sa preuve est close, l'appelant demande la permission de modifier ses procédures afin d'ajouter une réclamation pour toutes les dépenses encourues par les membres du groupe. L'intimé s'oppose à la demande de modification, laquelle est mise en délibéré.

* * *

[10] La juge débute son analyse en traitant de la demande de modification. Elle conclut que, puisqu'elle n'a été présentée qu'à la fin du procès, l'intimé serait privé de l'opportunité de se défendre. Elle rejette donc la demande de modification, estimant qu'il serait contraire aux intérêts de la justice d'y faire droit, d'autant qu'elle contrevient au contrat judiciaire.

[11] Puisque l'intimé reconnaît avoir commis une faute par la perte de l'Ordinateur et le fait de n'avoir pas assuré une protection adéquate des renseignements personnels des investisseurs qui s'y trouvaient, la juge passe directement à l'analyse des dommages et de la causalité. Elle examine chaque composante des dommages moraux réclamés et conclut que l'appelant n'a pas réussi à démontrer un préjudice indemnifiable. En ce qui concerne les allégations relatives à l'utilisation illicite des renseignements personnels, la juge conclut que l'appelant n'a pas réussi à établir un lien entre les incidents que lui-même et d'autres investisseurs ont vécus et la perte de l'Ordinateur. À cet égard, la juge retient surtout une preuve d'expert qui n'a pas été contredite. Quant à la demande de dommages punitifs, la juge rejette l'affirmation selon laquelle l'intimé a agi avec insouciance ou indifférence. Au contraire, elle accepte, notamment sur la base

¹ *Sofio c. Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)*, 2015 QCCA 1820.

d'une expertise non contredite, que l'intimé a agi conformément aux meilleures pratiques dans une telle situation.

* * *

[12] L'appelant fait valoir en appel que la juge a commis des erreurs révisables dans pratiquement toutes les facettes du jugement.

[13] En ce qui concerne les dommages, l'appelant soutient que la juge a commis une erreur en concluant que les dommages moraux constituaient des inconvénients normaux que tout citoyen doit accepter. Selon lui, la juge a omis de considérer adéquatement le témoignage des investisseurs qui étaye clairement qu'ils ont souffert d'anxiété en raison de la situation, qu'ils ont eu de la difficulté à obtenir des réponses de l'intimé et des agences de crédit, et qu'ils ont passé un temps excessif à essayer d'obtenir du crédit. Il soutient que la juge n'a pas tenu compte de la preuve démontrant qu'en raison des protections offertes via les agences de crédit, il était plus long pour de nombreux membres d'obtenir du crédit. Il affirme aussi que la juge n'a pas tenu compte du fait que l'expert de l'intimé n'a reçu que des renseignements partiels, de sorte que sa conclusion selon laquelle il n'y avait pas de lien entre la preuve de fraude et de vol d'identité et la perte de l'Ordinateur était clairement erronée.

[14] Par rapport aux dommages punitifs, l'appelant plaide que la juge a commis une erreur en ne reconnaissant pas que les actes de l'intimé constituaient une atteinte illicite et intentionnelle de ses droits. En particulier, il souligne le fait que l'intimé n'a pas crypté les renseignements contenus dans l'Ordinateur et qu'il a tardé à réagir à l'incident et à aviser les investisseurs. En ce qui concerne les délais pour informer les investisseurs et mettre en place les mesures appropriées, l'appelant fait valoir que la juge s'est trompée en se fondant sur la preuve de l'expert car, selon lui, ce dernier ne fait aucunement mention des délais.

[15] L'appelant soutient que la juge a également commis une erreur en refusant d'accorder la modification demandée en fin de procès. Selon lui, il était clair pour l'intimé qu'une telle demande allait être présentée et que, de toute façon, sa demande en dommages et intérêts compensatoires comprenait la demande de remboursement des frais. Il soutient que la juge a mal appliqué le principe de la proportionnalité qui aurait dû favoriser la modification.

[16] Enfin, l'appelant soutient que la juge a commis une erreur en accordant les dépens en faveur de l'intimé, notamment parce qu'elle n'a pas tenu compte du déséquilibre des ressources entre les parties et du non-respect par l'intimé des délais fixés pour la mise en état du dossier.

[17] Dans les semaines précédant l'audience en appel, l'appelant a produit une déclaration d'appel modifiée afin notamment d'ajouter une demande en dommages et intérêts calculée cette fois en fonction d'un taux horaire. L'intimé s'est opposé à cette modification en soulignant qu'elle était tardive, qu'une telle demande n'a pas été

formulée en première instance et qu'il serait contraire à l'intérêt de la justice de l'autoriser.

* * *

[18] L'appel doit échouer.

[19] L'appelant remet en question pratiquement toutes les conclusions de fait tirées par la juge, mais ne parvient pas à identifier et encore moins à établir des erreurs manifestes et déterminantes dans le jugement entrepris, ce qui constitue pourtant son fardeau en appel. Il invite plutôt la Cour à réévaluer la preuve et à arriver à une conclusion différente de celle de la juge. Or, ce n'est pas le rôle d'une cour d'appel².

[20] En ce qui concerne les dommages-intérêts compensatoires, la juge divise les montants réclamés en quatre catégories : (i) l'anxiété, la colère et le stress liés à la perte de renseignements personnels; (ii) l'obligation pour les investisseurs de surveiller leurs comptes; (iii) les inconvénients et la perte de temps dans les démarches auprès des agences de crédit que l'intimé a mises à leur disposition; et (iv) la honte et les retards subis dans l'obtention de crédit. En ce qui concerne la première catégorie, elle applique la décision de la Cour suprême dans l'affaire *Mustapha*³ et conclut que la preuve n'atteint pas le seuil d'un dommage indemnisable. En ce qui concerne la deuxième catégorie, elle applique la décision de la Cour dans *Sofio*⁴ et conclut que la preuve ne démontre pas que la surveillance par les investisseurs de leurs propres comptes dépasse ce à quoi une personne doit normalement s'attendre. En ce qui concerne la troisième catégorie, elle reconnaît qu'il pourrait s'agir d'un dommage indemnisable, mais note que, dans le présent cas, les services des agences de crédit ont été offerts gratuitement par l'intimé et que le temps consacré à l'obtention de cette protection n'est pas indemnisable. Enfin, en ce qui concerne les difficultés à obtenir du crédit, là encore la juge décide que, selon la preuve, le dommage n'est pas indemnisable. Elle note par ailleurs que puisque les difficultés n'étaient que le résultat du service d'alerte à la fraude offert gratuitement par l'intimé, les investisseurs auraient pu le refuser.

[21] L'appelant n'est pas d'accord avec les conclusions factuelles auxquelles est parvenue la juge, mais il n'a pas réussi à démontrer l'existence de quelque erreur manifeste et déterminante à leur égard.

[22] Les dommages-intérêts réclamés pour l'utilisation illicite de renseignements personnels sont traités séparément. La juge ne laisse pas entendre que ces dommages ne sont pas indemnifiables. En effet, il ne fait aucun doute que les membres victimes de fraude et de vol d'identité ont subi des dommages, notamment quant au temps qu'ils ont passé à traiter avec les institutions financières, les agences de crédit et les fournisseurs de services, sans compter l'anxiété, le stress et l'instabilité qu'une telle

² *Housen c. Nikolaisen*, 2002 CSC 33, paragr. 8; *Édifices St-Georges inc. c. Ville de Québec*, 2021 QCCA 198, paragr. 6; *Gercotech inc. c. Kruger inc. Master Trust (CIBC Mellon Trust Company)*.

³ *Mustapha c. Culligan du Canada ltée.*, [2008] 2 RCS 114, paragr.9.

⁴ *Sofio c. Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)*, 2015 QCCA 1820.

situation peut créer. Toutefois, il incombait à l'appelant de démontrer, selon la prépondérance des probabilités, que l'utilisation illicite et la tentative d'utilisation illicite des renseignements étaient le résultat de la perte ou du vol de l'Ordinateur. De l'avis de la juge, l'appelant ne s'est pas acquitté de ce fardeau et la Cour ne voit aucune erreur révisable dans cette conclusion. De plus, la Cour ne relève aucune erreur dans la décision de la juge de s'appuyer sur les rapports de l'expert de l'intimé qui concluent, sur la base de diverses considérations et analyses, qu'il n'y a aucun lien entre la perte de l'Ordinateur et les incidents d'utilisation illicite de renseignements personnels. À cet égard, il convient de noter que, selon l'expert, si la perte de l'Ordinateur avait été à l'origine des diverses tentatives d'utilisation illicite des informations personnelles des investisseurs, il se serait attendu à voir un volume beaucoup plus important de demandes de crédit auprès des bureaux de crédit, un volume plus important de fraudes présumées subies par les investisseurs, des discussions en ligne relatives à l'incident et une plus grande cohérence entre les différents incidents de fraude et de vol d'identité. L'appelant n'a présenté aucune preuve pour contrer ces affirmations ou la conclusion à laquelle elles mènent. Il insiste sur le fait que les renseignements sur lesquels l'expert s'est appuyé n'étaient pas complets ou exacts, mais ne parvient pas à démontrer en quoi cela a entraîné une erreur déterminante.

[23] La même conclusion s'impose en ce qui concerne les dommages-intérêts punitifs. La Cour est d'avis que la juge n'a commis aucune erreur en concluant que les critères d'attribution n'étaient pas remplis. En effet, il n'y a pas d'erreur révisable dans la conclusion qu'elle en a tirée, à savoir que l'intimé n'avait pas l'intention de nuire aux membres ou qu'il connaissait les conséquences immédiates et naturelles de sa conduite fautive. À cet égard, il est important de noter que la juge conclut que l'appelant n'a non seulement pas réussi à démontrer une conduite insouciant ou indifférente, mais que la preuve d'expert non contredite établit que l'intimé avait en fait respecté les meilleures pratiques dans une telle situation. Contrairement à ce que suggère l'appelant, il n'y a aucune raison de considérer que, pour parvenir à cette conclusion, l'expert a omis de tenir compte des délais encourus pour répondre à l'incident ou aviser les investisseurs.

[24] En ce qui concerne l'attribution des dépens, l'appelant n'a pas réussi à démontrer que la juge a commis une erreur de principe ou qu'elle a utilisé son pouvoir discrétionnaire de manière déraisonnable. Au contraire, il n'y avait rien de déraisonnable dans sa décision de rejeter l'argument selon lequel l'inégalité des moyens entre les parties justifiait une dérogation à la règle de la succombance, d'autant plus que l'appelant ne lui a fourni aucune preuve ni argument concret à l'appui de cette position.

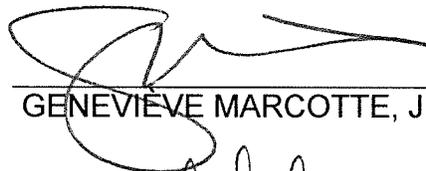
[25] En ce qui concerne la demande de modification en première instance, la discrétion de la juge mérite un haut degré de déférence et l'appelant n'a pas réussi à démontrer une erreur révisable dans sa décision de refuser la modification. Compte tenu du fait que la demande a été formulée à la fin du procès, il est évident que permettre la modification romprait l'équilibre entre les parties.

[26] Enfin, en ce qui concerne la demande de modification de la déclaration d'appel, l'appelant fait valoir que l'affaire est unique et, dans une certaine mesure, sans précédent et que la Cour devrait donc faire preuve de souplesse en autorisant une modification qui incorpore un moyen de compensation qui n'est apparu que récemment dans le cadre du règlement d'une affaire similaire. La Cour n'est pas de cet avis. Contrairement à ce que soutient l'appelant, autoriser la modification priverait l'intimé de son droit de contester le fondement factuel de la demande et ne servirait pas l'intérêt de la justice.

POUR CES MOTIFS, LA COUR :

[27] **REJETTE** la demande de modifier la déclaration d'appel, avec les frais de justice;

[28] **REJETTE** l'appel, avec les frais de justice.



GENEVIEVE MARCOTTE, J.C.A.



MARK SCHRAGER, J.C.A.



PETER KALICHMAN, J.C.A.