

T-246-10
2010 FC 1284

T-246-10
2010 CF 1284

Mirza Nammo (*Applicant*)

Mirza Nammo (*demandeur*)

v.

c.

TransUnion of Canada Inc. (*Respondent*)

TransUnion of Canada Inc. (*défenderesse*)

INDEXED AS: NAMMO v. TRANSUNION OF CANADA INC.

RÉPERTORIÉ : NAMMO c. TRANSUNION OF CANADA INC.

Federal Court, Zinn J.—Calgary, October 19; Ottawa, December 20, 2010.

Cour fédérale, juge Zinn — Calgary, 19 octobre; Ottawa, 20 décembre 2010.

Privacy — Personal Information Protection and Electronic Documents Act — Application pursuant to Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA), s. 14 alleging that respondent violating Schedule 1 to PIPEDA, clauses 4.6, 4.6.1, 4.7, 4.7.1, 4.9.5, 4.10.2, 4.10.4 — Bank refusing applicant's loan application based on negative credit report — Report erroneously containing information relating to someone other than applicant — Respondent amending applicant's credit file, notifying bank, but failing to explain error — Privacy Commissioner concluding applicant's complaint resolved — Issues whether PIPEDA breached, whether remedy should be ordered — Respondent breaching Schedule 1 to PIPEDA, clauses 4.6, 4.6.1 — Respondent's interpretation of clauses 4.6, 4.6.1, 4.9.5 untenable — Fact respondent taking steps to correct breach not meaning breach did not occur — Clause 4.9.5 independent requirement — Respondent appropriately correcting information, but notification to bank not transmitting amended information as required under clause 4.9.5 — Applicant entitled to award of damages pursuant to PIPEDA, s. 16 — Reasoning in Vancouver (City) v. Ward to determine damages applied herein — Unreasonable for respondent to take long delay in correcting error — Exacerbating situation by failing to: accept responsibility, inform bank of correction in unambiguous manner — Application allowed in part.

Protection des renseignements personnels — Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques — Demande présentée en vertu de l'article 14 de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (la Loi) alléguant que la défenderesse a violé les articles 4.6, 4.6.1, 4.7, 4.7.1, 4.9.5, 4.10.2 et 4.10.4 de l'annexe 1 de la Loi — La banque a refusé d'approuver la demande de prêt du demandeur en raison d'un rapport de crédit négatif — Le rapport faisait erronément état de renseignements concernant une autre personne — La défenderesse a modifié le dossier de crédit du demandeur et informé la banque de la modification, sans toutefois fournir d'explication — La Commissaire à la protection de la vie privée a conclu que la plainte du demandeur était résolue — Il s'agissait de savoir si la Loi a été violée et s'il y a lieu d'accorder une réparation — La défenderesse a violé les articles 4.6 et 4.6.1 de l'annexe 1 de la Loi — L'interprétation des articles 4.6, 4.6.1, et 4.9.5 prônée par la défenderesse est indéfendable — Ce n'est pas parce que la défenderesse a pris des mesures pour corriger la violation que cette violation ne s'est pas produite — L'article 4.9.5 constitue une exigence indépendante — La défenderesse a apporté la correction nécessaire, mais l'avis donné à la banque ne contenait pas l'information modifiée comme l'exige l'article 4.9.5 — Le demandeur a droit à des dommages-intérêts en vertu de l'article 16 de la Loi — La Cour applique le raisonnement adopté dans Vancouver (Ville) c. Ward concernant la détermination des dommages-intérêts — Il n'était pas raisonnable que la défenderesse attende aussi longtemps avant de corriger l'erreur — La défenderesse a aggravé la situation en ne prenant pas la responsabilité de ses actes et ne donnant pas des renseignements clairs au sujet de la correction apportée — Demande accueillie en partie.

This was an application pursuant to section 14 of the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* (PIPEDA) alleging that the respondent violated clauses

Il s'agissait d'une demande présentée en vertu de l'article 14 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la Loi) alléguant

4.6, 4.6.1, 4.7, 4.7.1, 4.9.5, 4.10.2, and 4.10.4 of Schedule 1 to PIPEDA.

The Royal Bank of Canada (RBC) refused the applicant's business loan application based on a negative credit report. The information pertaining to the credit report was supplied to the respondent by a collection agency and related to someone other than the applicant. Following a complaint by the applicant, the respondent investigated and received confirmation from the collection agency that the applicant's allegations of inaccurate information were justified. The respondent consequently amended the applicant's credit file to reflect the correct information and notified the RBC of the change. However, the respondent failed to explain how inaccurate information had been placed in the applicant's file. The Privacy Commissioner of Canada concluded that, while the respondent failed in its obligations under clauses 4.6, 4.6.1 and 4.9.5 of Schedule 1 to PIPEDA, the complaint was resolved by the respondent's action to amend the applicant's file.

The issues were whether the respondent breached PIPEDA and, if so, whether a remedy should be ordered.

Held, the application should be allowed in part.

The respondent breached PIPEDA by failing to meet its obligations under clauses 4.6 and 4.6.1 to maintain accurate, complete and up-to-date information. It is not tenable to find that a breach of clause 4.6 has not occurred where an organization responds adequately to correct inaccurate information pursuant to clause 4.9.5. Just because an organization has taken steps to correct a breach does not mean that a breach did not occur. The correct interpretation of PIPEDA requires that clause 4.9.5 be viewed as an independent requirement, not as an escape hatch to be read into clause 4.6. Clauses 4.6 and 4.6.1 do not provide that the time to assess the accuracy of the information is after one has been informed that it is not accurate, complete or current. The suggestion that a breach may be found only if an organization's accuracy practices fall below industry standards is also untenable. It was appropriate for the respondent to correct the false credit information. However, because the respondent did not provide details of the amendment or an updated credit report to the RBC, it cannot be said that the respondent's notification to the RBC transmitted the amended information as required under clause 4.9.5.

The applicant was entitled to an award of damages as a result of the breaches of PIPEDA by the respondent. Damages

que la défenderesse a violé les articles 4.6, 4.6.1, 4.7, 4.7.1, 4.9.5, 4.10.2, et 4.10.4 de l'annexe 1 de la Loi.

La Banque Royale du Canada (RBC) a refusé la demande de prêt commercial du demandeur en raison d'un rapport de crédit négatif. Les renseignements relatifs au rapport de crédit avaient été fournis à la défenderesse par une agence de recouvrement et concernaient une personne autre que le demandeur. Par suite d'une plainte du demandeur, la défenderesse a fait enquête et elle a reçu de l'agence de recouvrement la confirmation que les allégations du demandeur quant aux renseignements inexacts étaient fondées. La défenderesse a modifié le dossier de crédit du demandeur en conséquence et elle a avisé la RBC du changement. Toutefois, la défenderesse n'a pas donné d'explications sur les circonstances ayant mené à l'insertion des renseignements inexacts dans le dossier du demandeur. La Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a conclu que bien que la défenderesse ait violé les articles 4.6, 4.6.1 et 4.9.5 de l'annexe 1 de la Loi, la plainte avait été résolue en modifiant le dossier du demandeur.

Il s'agissait de savoir si la défenderesse a violé la Loi et, dans l'affirmative, s'il y a lieu d'accorder une réparation.

Jugement : la demande est accueillie en partie.

La défenderesse a violé la Loi en ne s'acquittant pas des obligations qui lui incombent en vertu des articles 4.6 et 4.6.1 de conserver des renseignements exacts, complets et à jour. La thèse voulant qu'il n'y ait pas violation de l'article 4.6 dès lors que l'organisation prend des mesures adéquates pour corriger les renseignements inexacts conformément à l'article 4.9.5 est indéfendable. Ce n'est pas parce qu'une organisation a pris des mesures pour corriger une violation que cette violation ne s'est pas produite. L'interprétation correcte de la Loi exige que l'article 4.9.5 soit considéré comme une exigence indépendante, et non comme une échappatoire aux prescriptions de l'article 4.6. Ni l'article 4.6 ni l'article 4.6.1 ne prévoient que c'est après avoir été informé que des renseignements ne sont pas exacts, complets ou à jour que s'effectue l'appréciation de leur exactitude. La prétention selon laquelle il peut y avoir violation seulement lorsque les normes d'exactitude d'une organisation ne répondent pas aux normes de l'industrie est également indéfendable. Il convenait de corriger les renseignements de crédit inexacts. Toutefois, comme la défenderesse n'avait donné aucun détail au sujet de la modification ni fourni de rapport de crédit à jour à la RBC, on ne peut conclure que par l'avis donné à la RBC les renseignements modifiés lui ont été communiqués comme l'exige l'article 4.9.5.

Des dommages-intérêts ont été accordés au demandeur en raison des manquements à la Loi commis par la défenderesse.

may be awarded pursuant to section 16 of PIPEDA even when no financial loss has been proven. The violation of the applicant's rights under PIPEDA was a serious breach involving financial information of high personal and professional importance. The Supreme Court's reasoning in *Vancouver (City) v. Ward* to determine an award of damages also applies to a breach of PIPEDA. It was not reasonable for the respondent to take 20 days to make a phone call to determine that it had placed inaccurate information on the applicant's file. The respondent exacerbated the situation by failing to accept responsibility and to unambiguously inform the financial institutions that the information previously sent was wrong. Finally, a procedural review of the respondent's methods of work was not necessary to determine how the inaccurate information was placed in the applicant's file.

Des dommages-intérêts peuvent être octroyés en vertu de l'article 16 de la Loi même lorsqu'aucune perte financière réelle n'a été prouvée. En l'espèce il s'agit d'une grave violation concernant des renseignements de nature financière d'une grande importance sur le plan personnel et professionnel. Le raisonnement de la Cour suprême dans *Vancouver (Ville) c. Ward* concernant la détermination des dommages-intérêts s'applique également dans les cas de manquement à la Loi. Il n'était pas raisonnable que la défenderesse attende 20 jours avant de vérifier par téléphone si les renseignements versés au dossier du demandeur étaient exacts. La défenderesse a aggravé la situation en ne prenant pas la responsabilité de ses actes et en n'informant pas clairement les institutions financières que les renseignements précédemment transmis étaient erronés. Enfin, il n'était pas nécessaire d'examiner les méthodes de travail de la défenderesse pour déterminer les circonstances dans lesquelles les renseignements inexacts ont été insérés dans le dossier du demandeur.

STATUTES AND REGULATIONS CITED

Canadian Charter of Rights and Freedoms, being Part I of the *Constitution Act, 1982*, Schedule B, *Canada Act 1982*, 1982, c. 11 (U.K.) [R.S.C., 1985, Appendix II, No. 44].
Fair Trading Act, R.S.A. 2000, c. F-2, s. 50.
Federal Courts Act, R.S.C., 1985, c. F-7, s. 1 (as am. by S.C. 2002, c. 8, s. 14).
Personal Information Protection and Electronic Documents Act, S.C. 2000, c. 5, ss. 3, 5, 8(1), 14, 16, Sch. 1, clauses 4.6, 4.6.1, 4.7, 4.7.1, 4.9, 4.9.4, 4.9.5, 4.10, 4.10.2, 4.10.4.
Privacy Act, R.S.C., 1985, c. P-21.

CASES CITED

APPLIED:

Randall v. Nubodys Fitness Centres, 2010 FC 681, 371 F.T.R. 180; *Vancouver (City) v. Ward*, 2010 SCC 27, [2010] 2 S.C.R. 28, 321 D.L.R. (4th) 1, [2010] 9 W.W.R. 195.

CONSIDERED:

Haskett v. Equifax Canada Inc., 2003 CanLII 32896, 63 O.R. (3d) 577, 224 D.L.R. (4th) 419, 15 C.C.L.T. (3d) 194 (C.A.); *Neil v. Equifax Canada Inc.*, 2006 SKQB 169, 277 Sask. R. 275; *Lavigne v. Canada (Office of the Commissioner of Official Languages)*, 2002 SCC 53, [2002] 2 S.C.R. 773, 214 D.L.R. (4th) 1, 289 N.R. 282; *Eastmond v. Canadian Pacific Railway*, 2004 FC 852, 16 Admin. L.R. (4th) 275, 33 C.P.R. (4th) 1.

LOIS ET RÈGLEMENTS CITÉS

Charte canadienne des droits et libertés, qui constitue la partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*, annexe B, *Loi de 1982 sur le Canada*, 1982, ch. 11 (R.-U.) [L.R.C. (1985), appendice II, n° 44].
Fair Trading Act, R.S.A. 2000, ch. F-2, art. 50.
Loi sur la protection des renseignements personnels, L.R.C. (1985), ch. P-21.
Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, ch. 5, art. 3, 5, 8(1), 14, 16, ann. 1, art. 4.6, 4.6.1, 4.7, 4.7.1, 4.9, 4.9.4, 4.9.5, 4.10, 4.10.2, 4.10.4.
Loi sur les Cours fédérales, L.R.C. (1985), ch. F-7, art. 1 (mod. par L.C. 2002, ch. 8, art. 14).

JURISPRUDENCE CITÉE

DÉCISIONS APPLIQUÉES :

Randall c. Nubodys Fitness Centres, 2010 CF 681; *Vancouver (Ville) c. Ward*, 2010 CSC 27, [2010] 2 R.C.S. 28.

DÉCISIONS EXAMINÉES :

Haskett v. Equifax Canada Inc., 2003 CanLII 32896, 63 O.R. (3d) 577, 224 D.L.R. (4th) 419, 15 C.C.L.T. (3d) 194 (C.A.); *Neil v. Equifax Canada Inc.*, 2006 SKQB 169, 277 Sask. R. 275; *Lavigne c. Canada (Commissariat aux langues officielles)*, 2002 CSC 53, [2002] 2 R.C.S. 773; *Eastmond c. Chemins de fer Canadien Pacifique*, 2004 CF 852.

AUTHORS CITED

Linden, Allen M. and Bruce Feldthusen. *Canadian Tort Law*, 8th ed. Markham, Ont.: LexisNexis Butterworths, 2006.

APPLICATION pursuant to section 14 of the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act* (PIPEDA) alleging that the respondent violated clauses 4.6, 4.6.1, 4.7, 4.7.1, 4.9.5, 4.10.2, and 4.10.4 of Schedule I to PIPEDA. Application allowed in part.

APPEARANCES

Mirza Nammo on his own behalf.
Tamara R. Prince for respondent.

SOLICITORS OF RECORD

Osler, Hoskin & Harcourt LLP for respondent.

The following are the reasons for judgment and judgment rendered in English by

[1] ZINN J.: This is an application, pursuant to section 14 of the *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*, S.C. 2000, c. 5 (PIPEDA), in respect of a complaint made to the Privacy Commissioner of Canada (PCC) by the applicant on April 8, 2008. He claims that the respondent (TransUnion) “disclosed inaccurate personal information to a bank in connection with a loan application that resulted in the credit history of another individual being attributed to Mr. Nammo.”

[2] On January 22, 2010, the PCC issued her report, concluding “that the matter is well-founded and resolved”. Mr. Nammo in his application to this Court alleges that the respondent violated clauses 4.6, 4.6.1, 4.7, 4.7.1, 4.9.5, 4.10.2, and 4.10.4 of Schedule 1 to

DOCTRINE CITÉE

Linden, Allen M. et Bruce Feldthusen. *Canadian Tort Law*, 8^e éd. Markham, Ont. : LexisNexis Butterworths, 2006.

DEMANDE présentée en vertu de l’article 14 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la Loi), alléguant que la défenderesse a violé les articles 4.6, 4.6.1, 4.7, 4.7.1, 4.9.5, 4.10.2, et 4.10.4 de l’annexe 1 de la Loi. Demande accueillie en partie.

ONT COMPARU

Mirza Nammo pour son propre compte.
Tamara R. Prince pour la défenderesse.

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER

Osler, Hoskin & Harcourt S.E.N.C.R.L., s.r.l. pour la défenderesse.

Ce qui suit est la version française des motifs du jugement et du jugement rendu par

[1] LE JUGE ZINN : Il s’agit d’une demande présentée en vertu de l’article 14 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5 (la Loi), à l’égard d’une plainte faite par le demandeur à la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada (la CPVP) le 8 avril 2008. Le demandeur prétend que la défenderesse (TransUnion) [TRADUCTION] « a communiqué des renseignements personnels inexacts à une banque relativement à une demande de prêt ce qui a eu pour effet d’attribuer à M. Nammo les antécédents de crédit d’une autre personne ».

[2] Le 22 janvier 2010, la CPVP a publié son rapport dans lequel elle conclut que [TRADUCTION] « l’affaire est fondée et résolue ». Dans la demande qu’il a présentée à la Cour, M. Nammo fait valoir que la défenderesse a violé les articles 4.6, 4.6.1, 4.7, 4.7.1, 4.9.5, 4.10.2

PIPEDA.¹ He further alleges that the acts of the respondent violated Alberta's *Fair Trading Act*, R.S.A. 2000, c. F-2.

[3] Mr. Nammo asks the Court:

(i) to order a “procedural review” of the respondent’s methods of work to determine how incorrect financial data was placed on his credit file;

(ii) to award him damages of \$250 000 for losses caused as a result of the respondent supplying false information to a bank, negatively affecting his business loan application; and

(iii) to award him damages in a “reasonable sum” for the stress, mental anguish and embarrassment caused by the respondent.

[4] For the reasons that follow, this application is allowed, in part.

Background

[5] Mr. Nammo says that he was offered a business opportunity by someone who wished to start a trucking business but who did not have the financial wherewithal to secure a business loan. Mr. Nammo was to become a 50% partner in the trucking business in exchange for using his name, financial history, and expertise to secure the necessary business loan. Mr. Nammo saw this as a good business opportunity and says that over the next year he and his partner spent a significant amount of time drafting a business plan and locating the first truck to purchase.

¹ The relevant sections of PIPEDA and clauses of Schedule 1 are reproduced in Annex A. The clauses in Schedule 1 are referred to by the PCC and the parties using various terminology, including “principles”, “paragraphs”, and “subparagraphs”. For the sake of consistency all references to Schedule 1 shall use the terms “clause” or “clauses”.

et 4.10.4 de l’annexe 1 de la Loi¹. Il allègue également que la défenderesse, par sa conduite, a contrevenu à la *Fair Trading Act*, R.S.A. 2000, ch. F-2, de l’Alberta.

[3] M. Nammo demande à la Cour :

i) d’ordonner un [TRADUCTION] « examen procédural » des méthodes de travail employées par la défenderesse pour déterminer comment les données financières inexactes ont été insérées dans son dossier de crédit;

ii) de lui accorder des dommages-intérêts totalisant 250 000 \$ pour les pertes encourues attribuables au fait que la défenderesse a transmis de faux renseignements à son sujet à une banque, nuisant ainsi à sa demande de prêt commercial;

iii) de lui accorder des dommages-intérêts d’un [TRADUCTION] « montant raisonnable » pour le stress, la souffrance morale et l’embarras que lui a causé la défenderesse.

[4] Pour les motifs qui suivent, la présente demande est accueillie en partie.

Contexte

[5] M. Nammo affirme s’être fait offrir une occasion d’affaires par quelqu’un qui désirait lancer une entreprise de camionnage, mais qui n’avait pas les ressources financières pour obtenir un prêt commercial. M. Nammo devait devenir un associé à parts égales dans l’entreprise de camionnage en échange de l’utilisation de son nom, de ses antécédents financiers et de son expertise pour obtenir le prêt commercial nécessaire. Selon M. Nammo, il s’agissait d’une bonne occasion d’affaires. Il affirme que durant les jours suivants, lui et son associé ont passé beaucoup de temps à rédiger un plan d’affaires et à chercher où acheter le premier camion.

¹ Les articles pertinents de la Loi et de l’annexe 1 de la Loi sont reproduits à l’annexe A.

[6] With the plan and opportunity in hand, they went to the Royal Bank of Canada (RBC) to secure a business loan. The applicant says that “the bank agreed to process the loan pending a credit check”. I do not accept the submission of the respondent that there was no evidence that the loan would have been approved save for the faulty information it provided to RBC. Aside from the sworn evidence of the applicant to that effect, I find it extremely unlikely that a bank would ask for a credit check in circumstances where it had not decided to advance the loan requested.

[7] Mr. Nammo says that the day after the loan application was submitted, he was informed by RBC that the loan had not been approved because he had “bad credit” and his partner did not have a financial background sufficient to support a loan of the necessary amount on his own credit. The credit information had been supplied to RBC by TransUnion. When Mr. Nammo asked what the issues were that affected his credit, he learned, in a phone call with TransUnion on January 3, 2008, that the negative credit decision stemmed from information TransUnion had on its report that was received from a collection agency, CBV Collection Services Ltd. (CBV).

[8] Mr. Nammo contacted CBV and was told that the information it had supplied to TransUnion related to someone other than Mr. Nammo. Mr. Nammo then contacted TransUnion by telephone on January 4, 2008, seeking to have his record corrected.

[9] Mr. Nammo was understandably upset when he called TransUnion and it is fair to say that he was testy in the telephone conversations he had with representatives of the respondent. He was seeking an immediate response, but TransUnion needed time to investigate his allegation that false information had been placed on his file.

[6] Avec le plan et l’occasion d’affaires en main, les deux futurs associés se sont rendus à la Banque Royale du Canada (RBC) pour obtenir un prêt commercial. Le demandeur affirme que la banque accepterait de lui accorder le prêt après avoir vérifié son crédit. Je n’accepte pas la prétention de la défenderesse portant qu’il n’y avait aucune preuve établissant que le prêt aurait été approuvé en l’absence des renseignements erronés qu’il a fournis à RBC. Sauf en ce qui concerne les témoignages sous serment du demandeur, j’estime qu’il est très peu probable qu’une banque qui s’engage à faire une vérification de crédit n’ait pas déjà décidé d’accorder le prêt demandé.

[7] M. Nammo affirme que le jour après la demande de prêt, RBC l’a informé que le prêt n’était pas approuvé parce qu’il avait de [TRADUCTION] « mauvais antécédents de crédit » et que son associé n’avait pas les assises financières nécessaires pour garantir un prêt du montant requis. C’est TransUnion qui a fourni les renseignements de crédit à RBC. Lorsque M. Nammo a demandé des précisions sur ce qui avait nui à son crédit, il a appris, lors d’un appel avec un membre du personnel de TransUnion le 3 janvier 2008, que la décision de ne pas lui accorder le prêt en raison de ses mauvais antécédents de crédit avait été prise en fonction des renseignements que TransUnion avait dans son rapport, lequel avait été envoyé par l’agence de recouvrement CBV Collection Services Ltd. (CBV).

[8] M. Nammo a communiqué avec CBV et on lui a dit que les renseignements que CBV avait fournis à TransUnion concernaient une autre personne que M. Nammo. M. Nammo a ensuite communiqué avec TransUnion par téléphone, soit le 4 janvier 2008, afin que les corrections nécessaires soient portées à son dossier.

[9] M. Nammo était à juste titre mécontent lorsqu’il a appelé TransUnion et on peut dire que les échanges téléphoniques avec les représentants de la défenderesse étaient tendus. M. Nammo voulait obtenir une réponse immédiatement, mais TransUnion avait besoin de temps pour examiner ce qu’il alléguait, c’est-à-dire que de faux renseignements figuraient dans son dossier.

[10] TransUnion launched an investigation as a result of Mr. Nammo's calls. TransUnion says that it conducted a "full investigation", the entire scope of which appears to have been one telephone call made on January 23, 2008, some 20 days after receiving the complaint, between a representative of TransUnion and "Shirly" at CBV. Shirly confirmed that the credit information sent to TransUnion by CBV did not relate to Mr. Nammo but was about a different person. That same day TransUnion responded to Mr. Nammo's complaint, as follows:

This letter is written in response to your recent request regarding the accuracy of certain information in your credit file. We have confirmed your information and based on these findings, have amended your credit file to reflect this information. Please note that we have notified Royal Bank of the change to your file.

[11] The letter notifying RBC of the change to Mr. Nammo's file was also sent by TransUnion on January 23, 2008. It read as follows:

Following your inquiry on January 03, 2008 please be advised that we have made an amendment to your client's credit file. The contact details for your client are as follows:

MIRZA NAMMO
2410 14 ST SW
Calgary AB T2T 3T6

If you wish to review the results of our investigation, we recommend that you request a copy of your client's credit file.

The record indicates that TransUnion also sent virtually identical letters to two other institutions to whom it had sent credit reports on Mr. Nammo as a result of credit inquiries they made on December 17, 2007 and July 6, 2007.

[12] Mr. Nammo, upon receiving the January 23, 2008 letter from the respondent, tried to discover how inaccurate information had been placed on his file. His discussions with CBV led him to conclude, correctly, that it was not their fault. CBV told Mr. Nammo that the information they supplied to TransUnion related to a

[10] TransUnion a mené une enquête à la suite des appels de M. Nammo. TransUnion affirme avoir mené une [TRADUCTION] « enquête complète », bien que l'enquête semble s'être limitée à un seul appel téléphonique le 23 janvier 2008, soit 20 jours après la plainte de M. Nammo, entre un représentant de TransUnion et « Shirly » de CBV. Shirly a confirmé que les renseignements de crédit ne concernaient pas M. Nammo, mais une autre personne. Le jour même, TransUnion a répondu comme suit à la plainte de M. Nammo :

[TRADUCTION] La présente lettre constitue une réponse à votre récente demande concernant la vérification de certains renseignements dans votre dossier de crédit. Nous avons vérifié l'exactitude de vos renseignements et suivant nos observations, nous avons modifié votre dossier de crédit afin de nous y conformer. Veuillez noter que nous avons avisé la Banque Royale des modifications à votre dossier.

[11] TransUnion a également envoyé une lettre à RBC le 23 janvier 2008 avisant cette dernière des modifications au dossier de M. Nammo. Cette lettre était rédigée comme suit :

[TRADUCTION] À la suite de votre demande du 3 janvier 2008, veuillez noter que nous avons modifié le dossier de crédit de votre client. Les coordonnées de votre client sont les suivantes :

MIRZA NAMMO
2410 14 ST SW
Calgary AB T2T 3T6

Si vous désirez consulter les résultats de notre enquête, nous vous recommandons de demander une copie du dossier de crédit de votre client.

Selon le dossier, TransUnion a également envoyé des lettres pratiquement identiques à deux autres institutions à qui elle avait envoyé des rapports de crédit concernant M. Nammo à la suite d'enquêtes de crédit effectuées le 17 décembre 2007 et le 6 juillet 2007.

[12] Après la réception de la lettre de la défenderesse du 23 janvier 2008, M. Nammo a tenté de découvrir comment des renseignements inexacts avaient été inscrits dans son dossier. Ses discussions avec les représentants de CBV l'ont amené à conclure, à juste titre, que l'erreur ne résultait pas d'une faute commise par

man with a different name, a different date of birth, a different Social Insurance Number, living in a different province and who had never lived at any of the addresses where Mr. Nammo had lived. It must be noted that TransUnion had not been provided with the Social Insurance Number or current province of residence of this third party, whom I shall refer to as Mr. X.²

[13] The information that TransUnion did receive from CBV had some passing similarity to the name and address information it had collected on Mr. Nammo.

[14] Mr. Nammo had legally changed his name to Mirza Nammo in 1999. TransUnion's records on him listed three variations of his previous name. Mr. X's first name was one letter different than his previous first name and his last name had one less letter than one of the last names of the applicant in the respondent's database.

[15] The address for Mr. X was on a Calgary street where the applicant had formerly lived, but was not at the same street number. The difference between the street numbers was less than 100. The respondent pointed out that the postal codes of the two addresses were identical save for the last digit; however, given how postal codes are assigned, that is only indicative of the close proximity of the two residences.

[16] The information provided to TransUnion by CBV contained one striking dissimilarity: their dates of birth. The applicant was born on July 21, 1966, and is 44 years old. Mr. X was born in 1982 and is 28 years old.

[17] Armed with the information he received from CBV, on February 1, 2008, Mr. Nammo wrote to the respondent asking a series of questions attempting to determine how the error had happened.

CBV. Les représentants de CBV ont dit à M. Nammo que les renseignements qu'ils ont fournis à TransUnion se rapportaient à un homme dont le nom, la date de naissance, le numéro d'assurance sociale et la province de résidence étaient différents et qui n'avait jamais habité aux adresses de M. Nammo. Il convient de souligner que TransUnion n'a jamais obtenu le numéro d'assurance sociale ou la province de résidence actuelle de ce tiers, que j'appellerai M. X².

[13] Les renseignements que TransUnion a réellement reçus de la part de CBV avaient certaines similarités avec le nom et l'adresse de M. Nammo.

[14] M. Nammo a légalement changé son nom pour Mirza Nammo en 1999. Trois variantes de son ancien nom sont inscrites dans les dossiers de TransUnion. Le prénom de M. X avait une seule lettre différente de son ancien prénom et le nom de famille de M. X avait une lettre de moins qu'un de ses noms de famille dans la base de données de la défenderesse.

[15] L'adresse de M. X renvoyait à une rue de Calgary où le demandeur avait déjà habité, mais le numéro municipal était différent. La différence entre les numéros municipaux était inférieure à 100. La défenderesse a souligné que les codes postaux des deux adresses étaient identiques, sauf le dernier chiffre. Or, compte tenu de la façon dont les codes postaux sont répartis, cet élément révélait simplement que les deux résidences étaient près l'une de l'autre.

[16] Les renseignements que CBV a fournis à TransUnion contenaient une différence frappante concernant les dates de naissance. Le demandeur est né le 21 juillet 1966 et a 44 ans. M. X est né en 1982 et a 28 ans.

[17] Après avoir obtenu les renseignements auprès de CBV, M. Nammo a écrit à la défenderesse le 1^{er} février 2008 pour lui poser une série de questions dans le but de déterminer comment l'erreur s'était produite.

² By order of the Court, all information concerning Mr. X has been sealed as confidential.

² Par ordonnance de la Cour, tous les renseignements concernant M. X ont été scellés pour motif de confidentialité.

[18] On February 15, 2008, TransUnion responded by letter. It is a challenge to determine whether its response was mere obfuscation or, as was suggested by the applicant, deliberate misrepresentation. In the letter TransUnion took no responsibility for the error which was its and its alone; rather, it stated that CBV had reported the account in error, implying that the fault lay with CBV:

When you contacted TransUnion on January 4, 2008, you requested an investigation into one of the cross references appearing on your file as well as a Canadian Tire MasterCard account and a CBV Collection Services account. At that time, TransUnion conducted a full investigation and the results of this investigation were mailed to your attention on January 23, 2008. In that letter, you were advised that we had amended your credit file and had advised the applicable creditors of the change. In regards to the collection account that was reporting on your file, CBV Collections confirmed that they had reported the account in error to TransUnion. We removed the account from your file on January 23, 2008 and advised you of its removal in our letter of the same date. We enclose a copy of your updated credit file, for your review. [Emphasis added.]

[19] Not satisfied with this response, the applicant filed a complaint with the PCC. The PCC concluded that:

Clearly TransUnion failed in its obligation under [clause] 4.6 [of Schedule 1 to PIPEDA] to maintain accurate information about the complainant.

In the circumstances, the failure by TransUnion to maintain accurate information about the complainant had serious adverse effects on the complainant. TransUnion has thus failed to meet the standard set in [clause] 4.6.1.

In my view, TransUnion's swift investigation, its action to amend the complainant's credit file and its report to the bank meet the requirements of [clause] 4.9.5.

Accordingly, I conclude that the complaint is well-founded and resolved.

[18] Le 15 février 2008, TransUnion lui a répondu par lettre. Il est difficile de déterminer si cette réponse constituait une simple mesure de dissimulation ou, comme l'a fait valoir le demandeur, une fausse déclaration délibérée. Dans sa lettre, TransUnion n'a assumé aucune responsabilité pour l'erreur qui n'était pourtant imputable qu'à elle seule; elle a plutôt affirmé que CBV avait signalé le compte par erreur, laissant ainsi entendre qu'il fallait imputer la faute à CBV :

[TRADUCTION] Lorsque vous avez communiqué avec TransUnion le 4 janvier 2008, vous avez demandé que l'on examine l'une des références apparaissant dans votre dossier ainsi que le compte d'une carte Mastercard Canadian Tire et le compte de l'agence de recouvrement CBV. À ce moment, TransUnion a mené une enquête complète et les résultats de cette enquête vous ont été envoyés par courrier le 23 janvier 2008. Dans cette lettre, vous avez été informé que nous avons modifié votre dossier et que nous avons avisé les créanciers pertinents de cette modification. En ce qui concerne le compte de recouvrement qui a été inscrit dans votre dossier, l'agence de recouvrement CBV nous a confirmé qu'elle a signalé le compte par erreur à TransUnion. Nous avons supprimé le compte de votre dossier le 23 janvier 2008 et nous vous avons informé de son retrait dans une lettre le même jour. Nous avons joint une copie de votre dossier de crédit modifié afin que vous puissiez en prendre connaissance. [Je souligne.]

[19] Insatisfait de cette réponse, le demandeur a déposé une plainte auprès de la CPVP. La CPVP s'est exprimée comme suit :

[TRADUCTION] TransUnion ne s'est clairement pas acquittée de l'obligation qui lui incombait en vertu de [l'article] 4.6 [de l'annexe 1 de la Loi] consistant à maintenir des renseignements exacts au sujet du plaignant.

Dans les circonstances, le défaut de la part de TransUnion de maintenir des renseignements exacts au sujet du plaignant a nui gravement à ce dernier. TransUnion n'a donc pas respecté la norme établie à [l'article] 4.6.1.

Selon moi, la brève enquête menée par TransUnion, le fait qu'elle a modifié le dossier de crédit du plaignant et le rapport qu'elle a fait à la banque sont conformes aux exigences de [l'article] 4.9.5.

Par conséquent, je conclus que la plainte est fondée et résolue.

Issues and Analysis

[20] The applicant raises a number of issues in his memorandum of fact and law. He notes that the PCC found TransUnion to have violated clauses 4.6 and 4.6.1. He submits that unauthorized access to his file and the placing of someone else's information in it violates clauses 4.7 and 4.7.1. He submits that if the protocol TransUnion uses to match incoming information with individuals' files in its database included a unique identification number, such as a Social Insurance Number, the mistake that was made would not have occurred. Mr. Nammo says he asked TransUnion to send him the document it received from CBV that allegedly contained information about him but that TransUnion refused, in violation of clause 4.9.4. He disputes the PCC's finding that TransUnion was in compliance with clause 4.9.5, saying that TransUnion deliberately wasted time and refused to acknowledge its mistake. Mr. Nammo further alleges that TransUnion violated clause 4.10.2 and 4.10.4 by failing to respond to his specific questions regarding the inaccuracy and why it happened.

[21] Mr. Nammo notes that section 16 of PIPEDA empowers the Federal Court to order damages and to order an organization to correct its practices. He says that changing TransUnion's practices to ensure compliance with the law would be easy because individuals are provided with unique identifiers, such as Social Insurance Numbers and driver's licence numbers, which if used by TransUnion would avoid mistakes. Lastly, he submits that TransUnion has demonstrated a failure to understand Alberta's *Fair Trading Act* and submits that the Court should award him damages under section 50 of that Act.

[22] Some of the issues articulated by the applicant may be disposed of in short order because the Court lacks jurisdiction to deal with them. The principal issues of whether TransUnion breached PIPEDA and the remedy to be ordered if it did so does fall squarely within the Court's jurisdiction.

Questions en litige et analyse

[20] Le demandeur soulève plusieurs questions dans son mémoire des faits et du droit. Il souligne que la CPVP a conclu que TransUnion a violé les articles 4.6 et 4.6.1. Il prétend que l'accès non autorisé à son dossier et que l'ajout dans son dossier de renseignements appartenant à quelqu'un d'autre violent les articles 4.7 et 4.7.1. Il allègue que si TransUnion se servait d'un numéro d'identification unique pour faire correspondre les données qu'elle reçoit avec les dossiers personnels dans sa base de données, comme le numéro d'assurance sociale, l'erreur en l'espèce ne se serait pas produite. M. Nammo affirme avoir demandé à TransUnion de lui envoyer le document que CBV lui avait envoyé et qui contiendrait des renseignements au sujet du demandeur, mais que TransUnion a refusé, contrevenant ainsi à l'article 4.9.4. Il conteste la conclusion de la CPVP selon laquelle TransUnion a respecté l'article 4.9.5., alléguant que TransUnion a délibérément perdu du temps et refusé de reconnaître son erreur. De plus, M. Nammo prétend que TransUnion a violé les articles 4.10.2 et 4.10.4 en ne répondant pas aux questions précises qu'il lui a posées concernant l'inexactitude des renseignements et la raison pour laquelle cette erreur s'est produite.

[21] M. Nammo souligne que l'article 16 de la Loi habilite la Cour fédérale à accorder des dommages-intérêts et à ordonner à une organisation de corriger ses pratiques. Il fait valoir qu'il serait facile de modifier les pratiques de TransUnion pour qu'elles soient conformes à la loi parce que toute personne possède un identificateur unique, comme le numéro d'assurance sociale et le numéro de permis de conduire. L'utilisation d'un tel identificateur permettrait à TransUnion d'éviter les erreurs. Enfin, il allègue que TransUnion a mal compris la *Fair Trading Act* de l'Alberta et que la Cour devrait lui accorder des dommages-intérêts en vertu de l'article 50 de cette loi.

[22] Certaines des questions soulevées par le demandeur peuvent être tranchées rapidement puisque la Cour n'a pas compétence à leur égard. Les questions principales consistant à déterminer si TransUnion a violé la Loi et, dans l'affirmative, la réparation à accorder relèvent parfaitement de la compétence de la Cour.

Issues not within the Court's jurisdiction

[23] TransUnion is correct that the Federal Court does not have jurisdiction to grant a remedy under the Alberta *Fair Trading Act*, a provincial statute. As a statutory court, the Federal Court enjoys only the jurisdiction given to it by statute. Neither the *Federal Courts Act*, R.S.C., 1985, c. F-7 [s. 1 (as am. by S.C. 2002, c. 8, s. 14)], nor PIPEDA gives this Court authority over the *Fair Trading Act*.

[24] TransUnion is also correct that this Court does not have jurisdiction to find it to be in breach of clause 4.10. Section 14 of PIPEDA empowers a party to apply to the Federal Court for a hearing in respect of the clauses of Schedule I specifically identified in section 14. Clause 4.10 is not listed in section 14 and thus the Court has no jurisdiction to consider it.

[25] I also agree with TransUnion that under section 14 of PIPEDA this Court does not have jurisdiction to consider matters that were not complained of to the PCC or were not referred to in its report.

[26] TransUnion correctly notes that the applicant's submission that TransUnion did not provide him with a document he requested, contrary to clause 4.9.4, was not raised in the notice of application, and submits that the Court should refuse to hear it. I agree. Not only was the issue not raised in the notice of application; it does not appear that the applicant ever properly requested the document under PIPEDA as no written request for it was ever made. Subsection 8(1) of PIPEDA makes it clear that a request for such a document must be in writing. In the January 3 and 4, 2008 telephone conversations the applicant was told to make his request in writing. The "request" he relies on is his letter of February 1, 2008, which requests general information about the cause of the inaccuracy but does not specifically ask for the document TransUnion received from

Questions ne relevant pas de la compétence de la Cour

[23] TransUnion a raison de dire que la Cour fédérale n'a pas compétence pour accorder une réparation en vertu de la *Fair Trading Act* de l'Alberta, une loi provinciale. À titre de cour créée par la loi, la Cour fédérale n'a que les pouvoirs qui lui sont conférés par la loi. Ni la *Loi sur les Cours fédérales*, L.R.C. (1985), ch. F-7 [art. 1 (mod. par L.C. 2002, ch. 8, art. 14)] ni la Loi ne donnent compétence à la Cour en vertu de la *Fair Trading Act*.

[24] TransUnion a également raison de dire que notre Cour n'a pas compétence pour conclure qu'elle a violé l'article 4.10 de l'annexe 1 de la Loi. L'article 14 de la Loi autorise une partie à demander à la Cour fédérale d'entendre toute question visée aux articles de l'annexe 1 énoncés dans cet article. L'article 4.10 ne figure pas à l'article 14 et la Cour n'a donc pas compétence pour l'examiner.

[25] Je conviens également avec TransUnion qu'en vertu de l'article 14 de la Loi, notre Cour n'a pas compétence pour examiner les questions n'ayant pas fait l'objet d'une plainte auprès de la CPVP ou n'ayant pas été mentionnées dans le rapport de cette dernière.

[26] TransUnion a correctement souligné que l'observation du demandeur portant qu'elle ne lui aurait pas fourni le document demandé, contrairement à l'article 4.9.4, n'a pas été soulevée dans son avis de demande et soutient que la Cour devrait refuser de l'entendre. Je suis d'accord. Non seulement la question n'a pas été soulevée dans l'avis de demande, mais il semble que le demandeur n'a jamais adéquatement demandé le document en vertu de la Loi puisqu'aucune demande écrite n'a été présentée. Le paragraphe 8(1) de la Loi indique clairement qu'une telle demande doit être présentée par écrit. Lors des conversations téléphoniques qui ont eu lieu le 3 et le 4 janvier 2008, on a demandé au demandeur de présenter sa demande par écrit. S'agissant de la « demande » dont il est question dans sa lettre du 1^{er} février 2008, le demandeur sollicite

CBV.³ That letter fails to meet the test of a written request for the document as it fails to identify the document being requested.

Issues within the Court's jurisdiction

[27] TransUnion says the only issue properly before the Court is the issue of the accuracy of the information because the PCC decision only addressed the issue of accuracy and only applied clauses 4.6, 4.6.1, and 4.9.5, and because the applicant has not demonstrated the non-accuracy related claims are properly before this Court. The non-accuracy related claims of the applicant relate to Principles 7 [clause 4.7] and 9 [clause 4.9] dealing with safeguards and access to information.

[28] The language of section 14 granting jurisdiction to this Court is broad. It provides that a complainant may apply to the Federal Court for a hearing “in respect of any matter in respect of which the complaint was made” (emphasis added). In my view, “any matter” refers to the factual subject matter underlying the complaint, not the legal characterization of the factual issues raised as falling under a particular principle or clause. The decision of the PCC to apply or not apply certain principles or clauses in rendering a decision cannot deprive an applicant of the ability to make submissions to this Court regarding other principles and clauses, especially considering that an application under section 14 is not a judicial review but a *de novo* hearing.

[29] It is submitted by Mr. Nammo that TransUnion breached Principle 6 — Accuracy, because the personal information it kept on him was not “as accurate,

³ In reality it appears that TransUnion received no paper document as the information from CBV was transmitted electronically.

des renseignements généraux sur les raisons de l'erreur, mais ne demande pas précisément le document que TransUnion a reçu de CBV³. Cette lettre ne respecte pas l'exigence selon laquelle une demande de document doit être présentée par écrit étant donné qu'elle ne mentionne pas le document requis.

Questions relevant de la compétence de la Cour

[27] TransUnion affirme que la seule question valablement soumise à la Cour est la question de l'exactitude des renseignements parce que dans sa décision, la CPVP a seulement examiné la question de l'exactitude et a uniquement appliqué les articles 4.6, 4.6.1 et 4.9.5, et parce que le demandeur n'a pas démontré que ses allégations liées à l'inexactitude ont été soumises à bon droit à la Cour. Les allégations liées à l'inexactitude formulées par le demandeur se rapportent au septième [article 4.7] et au neuvième [article 4.9] principes qui traitent respectivement des mesures de sécurité et de l'accès aux renseignements personnels.

[28] Le libellé de l'article 14, qui confère compétence à notre Cour, est large. Selon cet article, le plaignant peut demander à la Cour fédérale d'entendre « toute question qui a fait l'objet de la plainte » (je souligne). À mon avis, « toute question » renvoie à l'objet factuel de la plainte, et non à la qualification juridique des questions de fait soulevées qui relèvent d'un principe ou d'un article en particulier. La décision de la CPVP d'appliquer ou de ne pas appliquer certains principes ou articles pour tirer certaines conclusions ne peut priver le demandeur de présenter des observations à la Cour concernant d'autres principes ou articles, particulièrement compte tenu du fait que la demande en vertu de l'article 14 n'est pas une demande de contrôle judiciaire mais une audition *de novo*.

[29] M. Nammo prétend que TransUnion a violé le Sixième principe — Exactitude parce que les renseignements personnels qu'elle avait à son sujet n'étaient pas

³ En réalité, il semble que TransUnion n'a reçu aucun document sur support papier étant donné que les renseignements provenant de CBV ont été transmis électroniquement.

complete, and up-to-date as is necessary for the purposes for which it is to be used” as described in clause 4.6.

[30] Clause 4.6, the Accuracy principle, has not been interpreted by this Court. TransUnion urges the Court to interpret the Accuracy principle “in a way that coalesces the Accuracy principle and the remedy in [clause] 4.9.5”. Clause 4.9.5 provides that “[w]hen an individual successfully demonstrates the inaccuracy or incompleteness of personal information, the organization shall amend the information as required.” TransUnion submits that the Court should find that there has not been a breach of the Accuracy principle where an organization responded adequately to correct the allegedly inaccurate information. It submits that there are two scenarios wherein it might be found that the organization’s response has not been adequate: a failure to meet industry standards or a failure to respond within a reasonable time. It makes the following submission:

A breach of the Accuracy principle may be found if an organization’s accuracy practices fall below the industry standard for accuracy given the intended use of the information. A breach may also be found where an organization is notified of inaccurate information pursuant to [clause] 4.9.5, but fails to correct the inaccuracy within a reasonable period of time.

[31] I do not accept TransUnion’s interpretation; it is not tenable on either a reading of the specific language of clauses 4.6 and 4.6.1 or the overall purpose of PIPEDA. Just because an organization has taken steps to correct a breach does not mean that the breach did not occur. Rectification of the breach is something that is more properly a factor to consider when determining what remedy, if any, this Court should award under section 16 of PIPEDA. In my view, the correct interpretation of PIPEDA requires that clause 4.9.5 be viewed as an independent requirement, not as an escape hatch to be read into clause 4.6.

[32] The interpretation TransUnion proposes, incorporating the timeliness of an organization’s correction into clause 4.6, is also untenable because it would

« aussi exacts, complets et à jour que l’exigent les fins auxquelles ils sont destinés », au sens de l’article 4.6.

[30] L’article 4.6, le principe de l’exactitude, n’a pas été interprété par notre Cour. TransUnion exhorte la Cour à interpréter le principe de l’exactitude [TRADUCTION] « de façon à fusionner le principe de l’exactitude et la réparation prévue à [l’article] 4.9.5 ». L’article 4.9.5 prévoit que « [l]orsqu’une personne démontre que des renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, l’organisation doit apporter les modifications nécessaires à ces renseignements. » TransUnion fait valoir que la Cour devrait conclure qu’il n’y a aucune violation du principe de l’exactitude lorsqu’une organisation a réagi adéquatement pour corriger les renseignements prétendument faux. TransUnion fait valoir qu’il est possible de conclure qu’une organisation n’a pas réagi de façon adéquate dans deux situations : l’organisation n’a pas respecté les normes de l’industrie et l’organisation n’a pas répondu dans un délai raisonnable. Voici comment elle s’est exprimée :

[TRADUCTION] Il y a violation du principe de l’exactitude lorsque les pratiques d’une organisation en matière d’exactitude sont inférieures aux normes de l’industrie compte tenu des fins auxquelles les renseignements sont destinés. Il y a également violation lorsqu’une organisation est informée de l’existence de renseignements inexacts conformément à [l’article] 4.9.5, mais qu’elle ne corrige pas l’inexactitude dans un délai raisonnable.

[31] Je n’accepte pas l’interprétation donnée par TransUnion; elle n’est défendable ni à la lecture du libellé des articles 4.6 et 4.6.1 ni à la lumière de l’objet de la Loi. Ce n’est pas parce qu’une organisation a pris des mesures pour corriger une violation que cette violation ne s’est pas produite. La rectification d’une violation est un élément à examiner lorsqu’il s’agit de déterminer la réparation, le cas échéant, que la Cour doit accorder en vertu de l’article 16 de la Loi. À mon avis, une bonne interprétation de la Loi exige que l’article 4.9.5 soit considéré comme une exigence indépendante, et non comme une issue de secours interprétée comme faisant partie de l’article 4.6.

[32] L’interprétation que TransUnion propose, soit d’inclure l’obligation de diligence d’une organisation pour corriger toute inexactitude à l’article 4.6, est

require that an organization be notified under clause 4.9.5 before a breach could be considered to have occurred. This requirement appears nowhere in the language of clause 4.6 or 4.6.1. Clause 4.6 provides that personal information shall be “as accurate, complete, and up-to-date as is necessary for the purposes for which it is to be used.” Clause 4.6.1 provides that “[i]nformation shall be sufficiently accurate, complete, and up-to-date to minimize the possibility that inappropriate information may be used to make a decision about the individual.” Neither clause provides that the time to assess the accurateness, completeness and currency of the information is after one has been informed that it is not accurate, complete or current.

[33] TransUnion’s suggestion that a breach may be found only if an organization’s accuracy practices fall below industry standards is also untenable. The logical conclusion of this interpretation is that if the practices of an entire industry are counter to the principles laid out in Schedule 1, then there is no breach of PIPEDA. This interpretation would effectively deprive Canadians of the ability to challenge industry standards as violating PIPEDA.

[34] PIPEDA recognizes the reality that organizations collect, use, and disclose personal information. The acceptable purposes for collection, use and disclosure are those described in section 3 of PIPEDA, namely those that “a reasonable person would consider appropriate in the circumstances.” These are not necessarily the standards set by or for an industry. In this respect, I agree with the following statement of the PCC in its Report:

TransUnion has taken the position that it acted at all times in accordance with the Alberta *Fair Trading Act* and section 3.3(2) of the *Credit and Personal Reports Regulation* of the *Act*. It takes the position that [PIPEDA] has no application in these circumstances. I disagree. [PIPEDA] sets out independent obligations that must be respected by all organizations covered by the *Act*. The fact that TransUnion may have

également indéfendable parce que cela signifierait qu’une organisation devrait être avisée en vertu de l’article 4.9.5 avant qu’une violation puisse être considérée comme s’étant produite. Cette exigence n’apparaît nulle part dans le libellé de l’article 4.6 ou 4.6.1. L’article 4.6 exige que les renseignements personnels soient « aussi exacts, complets et à jour que l’exigent les fins auxquelles ils sont destinés ». L’article 4.6.1 prévoit que « [l]es renseignements doivent être suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision à son sujet ». Aucun de ces articles ne prévoit qu’il faut déterminer si les renseignements sont exacts, complets et à jour seulement après avoir été informé que ces renseignements ne sont pas exacts et complets et à jour.

[33] La prétention de TransUnion selon laquelle il peut uniquement y avoir violation lorsque les pratiques d’une organisation en matière d’exactitude ne répondent pas aux normes de l’industrie est également indéfendable. Suivant cette interprétation, il faudrait logiquement conclure que si les pratiques d’une industrie tout entière sont contraires aux principes énoncés à l’annexe 1, il n’y a alors aucune violation de la Loi. Selon cette interprétation, les Canadiens ne pourraient effectivement pas contester les normes de l’industrie au motif qu’elles violeraient la Loi.

[34] La Loi reconnaît la réalité, c’est-à-dire que les organisations recueillent, utilisent et communiquent des renseignements personnels. L’article 3 énonce les fins jugées acceptables pour la cueillette, l’utilisation et la communication de renseignements personnels, notamment les fins « qu’une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances ». Il ne s’agit pas nécessairement des normes établies par ou pour une industrie. Sur ce point, je suis d’accord avec la déclaration suivante formulée par la CPVP dans son rapport :

[TRADUCTION] TransUnion a adopté la position selon laquelle elle a agi en tout temps conformément à la *Fair Trading Act* de l’Alberta et au paragraphe 3.3(2) du *Credit and Personal Reports Regulation* de cette loi. Elle prétend que la [Loi] ne s’applique pas dans ces circonstances. Je ne suis pas d’accord. La [Loi] prévoit des obligations indépendantes qui doivent être respectées par toutes les organisations visées par la Loi. Le fait

respected its obligations under the *Fair Trading Act* does not mean that it can ignore the obligations under [PIPEDA].

Lastly, I note that nowhere in the Accuracy principle or in Schedule 1 is there any reference to industry standards. If all industries had standards that equalled the scheme in PIPEDA, then the Act would have been unnecessary. To now tie the two together would be to neuter the Act and its impact.

[35] TransUnion provided a general overview of the electronic process it uses to match information received by it to the files on individuals that it creates and maintains. It is a computerized process that does not require an exact match. TransUnion says that it is unreasonable to expect a credit reporting organization to place information on an individual's file only when there is an exact information match given the problems inherent in administering an exact match system. It further submits that while each Canadian has a unique Social Insurance Number, the numbers are not available to be used for this purpose.

[36] I agree with TransUnion on this last point. Social Insurance Numbers are unique to each individual; they are used to administer the Canada Pension Plan. Only specific government departments and programs are authorized to collect and use Social Insurance Numbers; the respondent and similar businesses are not so authorized.

[37] I also accept the submission of TransUnion that it is not commercially reasonable for credit reporting agencies to adopt an exact match system. It is evident from the record that information supplied to credit reporting agencies may contain some identical information relating to an individual but it is unlikely to contain completely identical information. For example, agencies collect information that includes former residential addresses and aliases used by an individual. Exact

que TransUnion aurait respecté ses obligations en vertu de la *Fair Trading Act* ne signifie pas qu'elle peut faire fi de ses obligations en vertu de la [Loi].

Enfin, je souligne que nulle part dans le principe de l'exactitude ou dans l'annexe 1 n'est-il fait mention des normes de l'industrie. Si toutes les industries avaient des normes correspondant au régime de la Loi, la Loi serait inutile. Fusionner les normes de l'industrie et le régime de la Loi aurait pour effet de neutraliser la Loi et ses répercussions.

[35] TransUnion a donné un aperçu général du processus électronique qu'elle utilise pour faire correspondre les renseignements reçus avec les dossiers des personnes qu'elle crée et conserve. Il s'agit d'un processus informatisé qui n'exige pas une correspondance parfaite. TransUnion affirme qu'il est déraisonnable de s'attendre à ce qu'une agence d'évaluation du crédit insère des renseignements dans le dossier d'une personne seulement lors d'une correspondance parfaite des renseignements compte tenu des problèmes inhérents à l'administration d'un tel système exigeant une correspondance parfaite. Elle fait également valoir que bien que chaque Canadien possède un numéro d'assurance sociale unique, les numéros ne peuvent être utilisés à cette fin.

[36] Je suis d'accord avec TransUnion sur le dernier point. Le numéro d'assurance sociale de chaque personne est unique; il sert à la gestion du Régime de pension du Canada. Seuls des ministères précis et des programmes particuliers du gouvernement peuvent recueillir et utiliser les numéros d'assurance sociale; la défenderesse et d'autres entreprises similaires ne sont pas autorisées à le faire.

[37] J'accepte également l'argument de TransUnion selon lequel il n'est pas raisonnable sur le plan commercial pour les agences d'évaluation du crédit d'adopter un système à correspondance parfaite. Il ressort clairement du dossier que les renseignements fournis aux agences d'évaluation du crédit peuvent contenir des caractéristiques identiques concernant une personne. Or, il est peu probable qu'ils soient totalement identiques. Par exemple, les agences recueillent des renseignements comme des

matching would limit such matching and make the value of the information collected questionable in many circumstances. There is a value to credit information not only for the lender but also for the borrower whose personal information is contained in the credit report. An exact match system could be a disservice to both.

[38] The use of a partial match system may, from time to time, result in matching errors. However, it does not follow that the collector of information under such a system can escape responsibility under PIPEDA merely because that system is the commercially sensible one. The practical necessity of administering a partial match system does not mean that the Accuracy principle can never be breached or that it has not been breached in this case. There is no defence of practical necessity set out in PIPEDA.

[39] PIPEDA does not require that personal information be completely accurate, complete, and up-to-date; rather, it requires that personal information be as accurate, complete, and up-to-date “as is necessary for the purposes for which it is to be used.” Thus, it is the use that the information is put to that dictates the degree of accuracy, completeness, and currency the information must have.

[40] Credit information, such as that supplied by TransUnion, has one use: to allow credit grantors to make informed, reliable and objective decisions. Informed, reliable and objective decisions require that the information on which the decisions are based meets a high standard of accuracy, completeness and currency. This role of credit information and credit agencies such as TransUnion was described by Justice Feldman of the Ontario Court of Appeal in *Haskett v. Equifax Canada Inc.*, 2003 CanLII 32896, 63 O.R. (3d) 577, at paragraph 29, as follows:

adresses domiciliaires antérieures et des pseudonymes utilisés par une personne. La correspondance parfaite aurait pour effet de limiter la correspondance et de mettre en doute certains renseignements dans plusieurs circonstances. Les renseignements sur le crédit d’une personne sont importants non seulement pour le prêteur, mais également pour l’emprunteur, dont les renseignements personnels figurent dans le rapport de crédit. Un système de correspondance parfaite ferait davantage de tort aux deux parties.

[38] L’utilisation d’un système de correspondance partielle entraîne à l’occasion des erreurs de correspondance. Toutefois, cela ne permet pas de dire que celui qui recueille des renseignements en utilisant un tel système puisse échapper à la responsabilité de la Loi simplement parce que ce système est commercialement sensé. L’utilité pratique d’un système de correspondance partielle ne signifie pas qu’il ne peut jamais y avoir de violation du principe de l’exactitude ou qu’il n’y a pas eu violation de ce principe en l’espèce. Il n’y a aucune défense de nécessité pratique prévue dans la Loi.

[39] Selon la Loi, les renseignements personnels ne doivent pas nécessairement être complètement exacts, complets et à jour. La Loi exige plutôt que les renseignements personnels soient aussi exacts, complets et à jour « que l’exigent les fins auxquelles ils sont destinés ». Par conséquent, c’est à la lumière de la fin à laquelle les renseignements sont destinés qu’il faut décider si les renseignements sont exacts, complets et à jour.

[40] Les renseignements sur le crédit, comme ceux que TransUnion a fournis, sont destinés à une seule fin : permettre aux fournisseurs de crédit de prendre des décisions éclairées, fiables et objectives. Trancher de façon éclairée, fiable et objective exige que les renseignements sur lesquels de telles décisions se fondent répondent à un degré élevé d’exactitude, d’exhaustivité et de fiabilité. Ce rôle des services d’information sur le crédit et des agences d’évaluation du crédit, comme TransUnion, a été décrit comme suit par le juge Feldman de la Cour d’appel de l’Ontario dans l’arrêt *Haskett v. Equifax Canada Inc.*, 2003 CanLII 32896, 63 O.R. (3d) 577, au paragraphe 29 :

Credit is an integral part of everyday life in today's society. Not only people seeking loans, mortgages, insurance or car leases, but those who wish, for example, to rent an apartment or even obtain employment may be the subject of a credit report, and its contents could well affect whether they are able to obtain the loan, the job or the accommodation. Credit cards are a basic form of payment but their availability is also limited by one's creditworthiness. Without credit, one is unable to conduct any financial transactions over the telephone or on the internet. As credit is so ubiquitous, there is nothing exceptional about consumer reliance on credit reporters to carry out their function not only honestly, but accurately, with skill and diligence and in accordance with statutory obligations. [Emphasis added; footnote omitted.]

[41] The information TransUnion had in its database concerning the applicant and, more importantly, that it provided to RBC, may have been complete and up-to-date; however, it was not accurate. It was grossly inaccurate.

[42] It appears to the Court that a human check of the information prior to transmitting it to RBC would most likely have stopped the false information being transmitted to RBC. It did not require a close examination of the information from CBV to conclude that it had been improperly placed on Mr. Nammo's file.

[43] I find that the applicant's personal information in the possession of TransUnion was not "as accurate, complete, and up-to-date as is necessary for the purposes for which it is to be used" (clause 4.6) and was not "sufficiently accurate, complete, and up-to-date to minimize the possibility that inappropriate information may be used to make a decision about the individual" (clause 4.6.1). I agree with the findings of the PCC that TransUnion failed to meet its obligations under clauses 4.6 and 4.6.1 and thus breached PIPEDA.

[44] For the reasons previously noted, I do not agree with TransUnion that the safeguarding issue under Principle 7 is not properly before the Court. However, I

[TRANSLATION] Le crédit fait partie intégrante de la vie courante dans la société actuelle. Non seulement les gens veulent obtenir des prêts, des prêts hypothécaires ou des crédits-baïls automobiles ou encore souscrire à des assurances, mais ceux qui désirent, par exemple, louer un appartement ou même obtenir un emploi peuvent faire l'objet d'une évaluation de crédit; le contenu d'un rapport de crédit peut influencer leur capacité à obtenir le prêt, l'emploi ou les services recherchés. Le paiement par carte de crédit est très courant. Or, l'obtention d'une carte de crédit dépend de la solvabilité d'une personne. Sans crédit, une personne ne peut faire de transaction financière au téléphone ou par Internet. Le crédit est tellement omniprésent qu'il n'y a rien d'exceptionnel à propos du fait que le consommateur s'attend à ce que les organisations d'évaluation du crédit se conduisent non seulement de façon honnête, mais également avec exactitude, compétence et diligence ainsi que conformément aux obligations en vertu de la loi. [Je souligne; note en bas de page omise.]

[41] Les renseignements que TransUnion avait dans sa base de données au sujet du demandeur et, plus important encore, qu'elle a fournis à RBC étaient peut-être complets et à jour, mais ils n'étaient pas exacts; ils étaient sensiblement inexacts.

[42] Selon la Cour, si quelqu'un avait vérifié les renseignements avant de les transmettre à RBC, les faux renseignements n'auraient fort probablement pas été transmis à RBC. Il n'était pas nécessaire d'examiner attentivement les renseignements de la CBV pour conclure qu'ils avaient été indûment insérés dans le dossier de M. Nammo.

[43] J'estime que les renseignements personnels du demandeur que détenait TransUnion n'étaient pas « aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils [étaient] destinés » (article 4.6) et qu'ils n'étaient pas « suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision à son sujet » (article 4.6.1). Je suis d'accord avec la conclusion de la CPVP portant que TransUnion n'a pas respecté ses obligations en vertu des articles 4.6 et 4.6.1 et qu'elle a donc violé la Loi.

[44] Pour les raisons mentionnées précédemment, je ne suis pas d'accord avec TransUnion pour dire que la question liée aux mesures de sécurité en vertu du

find that TransUnion did not breach Principle 7. That principle requires that personal information be protected by security safeguards appropriate to the sensitivity of the information. Here the information was secure and protected; it was deliberately disclosed to RBC as part of TransUnion's normal business practices and with the consent of the applicant. There was no loss or theft, nor any unauthorized access, disclosure, copying, use or modification as described in clause 4.7.1, at least not concerning this applicant—it was not his personal information, even though it was stored under his name. Mr. X, whose information was improperly stored and disclosed, may have a valid complaint against TransUnion that his information was not properly safeguarded, but Mr. Nammo does not.

[45] Clause 4.9.5 requires that if it has been demonstrated that personal information held by an organization is inaccurate, as it was here, then the organization “shall amend the information as required.” TransUnion amended the inaccurate information in its files and to that extent met its obligation under clause 4.9.5.

[46] Clause 4.9.5 further provides that “[w]here appropriate, the amended information shall be transmitted to third parties having access to the information in question.” TransUnion submits that it transmitted the amended information to relevant third parties in a timely manner, and accordingly did not breach clause 4.9.5.

[47] The Court must address two issues: was it “appropriate” in the circumstances that TransUnion provide the corrected information to those to whom it had previously disclosed the inaccurate information and, if so, was it done?

[48] In my view, there can be no question that it was appropriate to correct the false credit information that had been provided earlier. The fact that TransUnion took steps to do so with these three institutions indicates that it thought the correction was appropriate. Information,

septième principe n'a pas été soumise régulièrement à la Cour. Toutefois, j'estime que TransUnion n'a pas violé le septième principe. Selon ce principe, les renseignements doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité. Dans la présente affaire, les renseignements ont été protégés; ils ont été délibérément communiqués à RBC conformément aux pratiques habituelles de TransUnion et avec le consentement du demandeur. Il n'y a eu aucune perte ni aucun vol, ni aucune consultation, communication, copie, utilisation ou modification non autorisée conformément à l'article 4.7.1, du moins en ce qui concerne le présent demandeur (il ne s'agissait pas de ses renseignements personnels, bien qu'ils figuraient dans son dossier). Contrairement à M. Nammo, M. X pourrait valablement porter plainte contre TransUnion au motif que ses renseignements n'ont pas été adéquatement protégés puisque ses renseignements ont été irrégulièrement classés et communiqués.

[45] En vertu de l'article 4.9.5, lorsqu'une personne démontre que des renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, comme en l'espèce, l'organisation « doit apporter les modifications nécessaires à ces renseignements ». TransUnion a modifié les renseignements inexacts dans ses dossiers et s'est ainsi acquittée de son obligation en vertu de l'article 4.9.5.

[46] De plus, l'article 4.9.5 prévoit que « [s]'il y a lieu, l'information modifiée doit être communiquée à des tiers ayant accès à l'information en question. » TransUnion prétend avoir transmis rapidement les renseignements modifiés aux tiers concernés et qu'elle n'a donc pas violé l'article 4.9.5.

[47] La Cour doit examiner deux questions : était-il « approprié » dans les circonstances que TransUnion transmette les renseignements corrigés à ceux à qui elle avait précédemment communiqué les renseignements inexacts et, dans l'affirmative, l'a-t-elle fait?

[48] Selon moi, il n'y a aucun doute qu'il était approprié de corriger les renseignements de crédit inexacts qui avaient été communiqués précédemment. Le fait que TransUnion ait pris des mesures pour communiquer les renseignements modifiés à ces trois institutions indique

especially of a financial nature, is unlikely to be obtained, used once and discarded. It is more likely that a credit-granting institution will maintain the credit information obtained as a part of the record it has established relating to the credit application. Accordingly, it is very likely that false information will be stored and there is a corresponding risk that it may be accessed and used again. This is a serious risk because if it is used again then the consequences of having provided the false information are exacerbated. This risk requires that the record be corrected.

[49] Having found that there is an obligation on TransUnion to set the record straight, the Court must then ask whether the letter sent by TransUnion did so. For ease of reference I set out again the letter sent to RBC by TransUnion:

Following your inquiry on January 03, 2008 please be advised that we have made an amendment to your client's credit file. The contact details for your client are as follows:

MIRZA NAMMO
2410 14 ST SW
Calgary AB T2T 3T6

If you wish to review the results of our investigation, we recommend that you request a copy of your client's credit file.

[50] Can it be said that by this letter TransUnion transmitted the "amended information" to RBC, as is required under clause 4.9.5? I think not. It informed RBC that the information had been amended but did not send it the amended information. No details were provided to RBC of the "amendment" to its client's file. TransUnion did not even include an updated credit report on Mr. Nammo. Could RBC have determined that the information on which it had based the loan refusal was inaccurate? Again, I think not. The letter does not even indicate that false information had been removed, only that "an

qu'elle jugeait que la correction était appropriée. Il est peu probable que des renseignements, particulièrement les renseignements de nature financière, soient recueillis, utilisés une seule fois et supprimés. Plus vraisemblablement, une institution qui octroie du crédit conservera les renseignements de crédit obtenus et les intégrera dans un dossier qu'elle créera relativement à la demande de crédit. Par conséquent, il est très probable que les faux renseignements seront conservés et que ceux-ci risquent ensuite d'être communiqués et utilisés à nouveau. Il s'agit d'un risque important parce que si de tels renseignements sont utilisés à nouveau, les conséquences liées à la communication de faux renseignements sont exacerbées. Il est donc nécessaire, compte tenu de ce risque, que le dossier soit corrigé.

[49] Comme j'ai conclu qu'il existe une obligation de la part de TransUnion de corriger la situation, la Cour doit donc se demander si la lettre que TransUnion a envoyée est suffisante pour que TransUnion se soit acquittée de cette obligation. Par souci de commodité, je reproduis ci-après la lettre que TransUnion a envoyée à RBC :

[TRADUCTION] À la suite de votre demande du 3 janvier 2008, veuillez noter que nous avons modifié le dossier de crédit de votre client. Les coordonnées de votre client sont les suivantes :

MIRZA NAMMO
2410 14 ST SW
Calgary AB T2T 3T6

Si vous désirez consulter les résultats de notre enquête, nous vous recommandons de demander une copie du dossier de crédit de votre client.

[50] Peut-on dire qu'au moyen de cette lettre, TransUnion a transmis l'« information modifiée » à RBC comme l'exige l'article 4.9.5? Je ne crois pas. Dans cette lettre, TransUnion informait RBC que les renseignements avaient été modifiés, sans toutefois fournir ces renseignements modifiés. Elle n'a donné aucun détail à RBC au sujet des « modifications » du dossier de son client. TransUnion n'a même pas inclus de rapport de crédit à jour concernant M. Nammo. RBC aurait-elle pu découvrir que les renseignements sur lesquels elle s'est fondée pour refuser la demande de prêt de M. Nammo étaient

amendment” to the file had been made. Given the lack of information that TransUnion sent to RBC, stating that the record had been amended could have been interpreted to mean that additional instances of default in payment had been added. The amended information that TransUnion was required to transmit to RBC under clause 4.9.5 was a copy of the credit report for Mr. Nammo as it appeared in its records after the CBV entry had been removed.

[51] At the hearing Mr. Nammo suggested that the manner in which TransUnion responded to RBC, recommending that it request the amended credit report, meant that RBC would have to pay TransUnion a fee to obtain the corrected report. There was no evidence in the record suggesting that TransUnion would have provided the corrected report free of charge and there is nothing in its letter to RBC to that effect. Charging the recipient of false information sent by TransUnion for the corrected information would be outrageous in my view, and most certainly contrary to clause 4.9.5. The inference that the corrected information would only be provided on payment of a fee would likely result in the information not being requested because the transaction for which it was sought was at an end.

Remedy

[52] The applicant is seeking two remedies: a “procedural review” of the respondent’s methods of work to determine how incorrect financial data was placed by it on his credit file, and damages for the losses suffered as a result of TransUnion providing false credit information to RBC and for the stress, mental anguish and embarrassment it caused him.

inexact? Encore une fois, je ne crois pas. La lettre n’indiquait même pas que les faux renseignements avaient été supprimés, elle indiquait seulement que le dossier avait été « modifié ». Compte tenu du peu d’information que TransUnion a transmis à RBC, le simple fait de mentionner que le dossier a été modifié aurait pu être interprété comme si des renseignements concernant des défauts de paiement additionnels avaient été ajoutés au dossier. Ce que TransUnion était tenu de transmettre à RBC en vertu de l’article 4.9.5 était une copie du rapport de crédit de M. Nammo, tel qu’il figure dans ses dossiers, une fois que les données fournies par CBV ont été supprimées.

[51] À l’audience, M. Nammo a fait valoir que d’après la façon dont TransUnion a répondu à RBC, lui recommandant de demander le rapport de crédit modifié, RBC devait payer des frais à TransUnion pour obtenir le rapport. Il n’y a aucune preuve au dossier ni dans la lettre envoyée à RBC établissant que TransUnion aurait fourni le rapport corrigé gratuitement. Imposer des frais à l’institution à qui TransUnion a envoyé de faux renseignements afin qu’elle puisse obtenir les renseignements modifiés serait, à mon avis, abusif et très certainement contraire à l’article 4.9.5. Inférer que les renseignements modifiés n’auraient été fournis que moyennant le paiement de frais aurait probablement comme conséquence que les renseignements corrigés ne seraient pas demandés puisque la transaction pour laquelle les renseignements étaient demandés en premier lieu était close.

Réparation

[52] Le demandeur sollicite deux réparations : un « examen procédural » des méthodes de travail employées par la défenderesse pour déterminer comment les données financières inexactes ont été insérées dans son dossier de crédit, et des dommages-intérêts pour les pertes encourues attribuables au fait que TransUnion a transmis de faux renseignements à RBC ainsi que pour le stress, la souffrance morale et l’embarras que lui a causé cette erreur.

[53] I am not convinced that the procedural review sought is necessary in order to determine how the inaccurate information was placed on the applicant's file. It is clear that the information was incorrectly placed on his file because of the inexact matching parameters used by TransUnion. It is also clear to me that the incorrect information was sent to RBC and others because there was no independent check of the information beforehand.

[54] TransUnion urged the Court not to award damages to the applicant even if breaches of PIPEDA were found. It submits, firstly, that damages are within the discretion of the Court and it points out that to date there have been no damage awards made under section 16 of PIPEDA. I agree that the Court has a discretion under section 16 as the section provides that the "Court may ... award damages" (emphasis added); it is not required to do so.

[55] TransUnion secondly submits that the test for whether or not a breach of PIPEDA gives rise to liability in damages should be founded on the concept of reasonableness. It says that the Court should consider and be guided by the respondent's conduct throughout the events giving rise to the breach. If its conduct was reasonable, then no damages ought to be awarded. It submits that the commentary of Allen Linden and Bruce Feldthusen in *Canadian Tort Law*, 8th ed. (Markham, Ont.: LexisNexis Butterworths, 2006), at page 130, which speaks to the need to balance interests when assessing liability under the law of negligence, applies equally to a finding of liability under section 16 of PIPEDA:

If every act involving danger to someone entailed liability, many worthwhile activities of our society might be too costly to conduct. The law of negligence seeks to prevent only those acts which produce an unreasonable risk of harm. In measuring whether the hazard is an unreasonable one, the court balances the danger created by the defendant's conduct, on one hand, and the utility of that conduct, on the other hand. If the hazard outweighs the social value of the activity, liability is imposed; if it does not, the defendant is exonerated. [Emphasis in original.]

[53] Je ne suis pas convaincu que l'examen procédural demandé est nécessaire pour déterminer comment les renseignements inexacts ont été insérés dans le dossier du demandeur. Il est clair que les renseignements ont été insérés par erreur dans son dossier en raison des paramètres de correspondances inexacts utilisés par TransUnion. Il est également évident, selon moi, que les renseignements inexacts ont été envoyés à RBC et à des tiers parce qu'il n'y a eu aucune vérification indépendante des renseignements avant leur transmission.

[54] TransUnion a exhorté la Cour à ne pas accorder de dommages-intérêts au demandeur même si elle concluait qu'il y a eu violation de la Loi. Premièrement, TransUnion prétend que les dommages-intérêts sont à la discrétion de la Cour et souligne qu'à ce jour, aucuns dommages-intérêts n'ont été accordés en vertu de l'article 16 de la Loi. Je conviens que la Cour a ce pouvoir discrétionnaire en vertu de l'article 16 : « La Cour peut [...] accorder au plaignant des dommages-intérêts » (je souligne). Or, elle n'est pas tenue de le faire.

[55] Deuxièmement, TransUnion fait valoir que le critère pour déterminer si une violation de la Loi entraîne une responsabilité en dommages-intérêts doit être fondé sur la notion de la raisonabilité. Selon elle, la Cour doit examiner et prendre en considération la conduite de la défenderesse tout au long des événements ayant mené à la violation. Si sa conduite était raisonnable, aucuns dommages-intérêts ne doivent être accordés. TransUnion prétend que le commentaire formulé par Allen Linden et Bruce Feldthusen dans *Canadian Tort Law*, 8^e éd. (Markham, Ont. : LexisNexis Butterworths, 2006), à la page 130, qui traite de la nécessité de mettre en balance les intérêts pour déterminer la responsabilité en matière de négligence, s'applique également à une conclusion de responsabilité en vertu de l'article 16 de la Loi :

[TRADUCTION] Si chaque acte comportant des risques pour une personne entraînait une responsabilité, l'exercice de plusieurs activités utiles dans notre société pourrait être jugé trop dispendieux. Le droit en matière de négligence cherche à prévenir seulement les actes qui présentent un risque de préjudice déraisonnable. En déterminant si le risque est déraisonnable ou non, la cour met en balance le risque découlant de la conduite du défendeur d'une part, et l'utilité de cette conduite d'autre part. Si le risque l'emporte sur la valeur sociale de l'activité, le défendeur est tenu responsable; dans le cas contraire, le

[56] I accept that an assessment of a respondent's conduct is appropriate when a court is exercising its discretion to award damages and in considering the quantum of damages; however, TransUnion's submission appears to confuse liability with damages. The passage cited above outlines that not all conduct that creates a risk of harm is negligent—only conduct that creates an unreasonable risk of harm is negligent and attracts liability. Similarly, under PIPEDA it is not all inaccurate personal information that creates a breach of the Act—it is only that which is insufficiently accurate given the purpose for which it is used. Therefore, the “reasonableness” test has been built into the Act and is considered when determining whether there has been a breach of the legislative provisions.

[57] TransUnion thirdly submits that it should only be found liable for damages under section 16 of PIPEDA if the applicant “establishes that TransUnion's conduct was unreasonable”. It says that “given that the Accuracy principle is balanced by sub-paragraph 4.9.5, the Court should also give weight to TransUnion's efforts to remedy the inaccuracy”. As stated previously, I agree that an assessment of a respondent's conduct is appropriate when a court is exercising its discretion to award damages and in considering the quantum of damages. In examining the reasonableness of conduct where there has been a breach of the Accuracy principle, it is appropriate that the Court be guided by a number of factors including the nature of the response to the complaint, the steps taken to investigate the allegation of inaccuracy, the steps taken to correct the information collected in an organization's own records, the steps taken to correct false information the organization has provided to others, the steps taken to keep the individual informed of actions taken, and the timeliness of all steps taken.

défendeur est exonéré de toute responsabilité. [En italique dans l'original.]

[56] J'admets que l'appréciation de la conduite d'un défendeur est appropriée lorsque la cour exerce son pouvoir discrétionnaire d'accorder des dommages-intérêts et qu'elle doit évaluer le montant des dommages-intérêts à accorder. Or, dans ses prétentions, TransUnion semble confondre responsabilité et dommages-intérêts. Dans l'extrait de l'ouvrage cité précédemment, les auteurs soulignent que toute conduite comportant un risque de préjudice ne constitue pas nécessairement de la négligence — seule la conduite qui comporte un risque de préjudice déraisonnable constitue de la négligence et entraîne la responsabilité de son auteur. De même, en vertu de la Loi, tout renseignement personnel inexact n'entraîne pas nécessairement une violation de la Loi — c'est seulement lorsque les renseignements personnels ne sont pas suffisamment exacts compte tenu de l'usage auquel ils sont destinés. Le critère de la « raisonabilité » est donc compris dans la Loi et est pris en compte lorsqu'il s'agit de déterminer s'il y a eu violation des dispositions législatives.

[57] Troisièmement, TransUnion soutient qu'elle ne devrait être condamnée à verser des dommages-intérêts en vertu de l'article 16 de la Loi que si le demandeur [TRADUCTION] « a démontré que la conduite de TransUnion était déraisonnable ». Elle affirme que [TRADUCTION] « puisque le principe de l'exactitude est pondéré par l'article 4.9.5, la cour devrait également accorder du poids aux efforts déployés par TransUnion pour corriger l'inexactitude ». Comme il a été dit précédemment, je conviens que l'appréciation de la conduite du défendeur est appropriée lorsqu'une cour exerce son pouvoir discrétionnaire d'attribuer des dommages-intérêts ou non et qu'elle détermine le montant de dommages-intérêts à accorder. Lorsqu'il s'agit d'examiner le caractère raisonnable d'une conduite ayant porté atteinte au principe de l'exactitude, la Cour doit prendre en compte plusieurs facteurs, y compris la nature de la réponse au plaignant, les mesures prises pour enquêter sur l'inexactitude alléguée, les mesures prises pour corriger les renseignements recueillis dans les propos

[58] TransUnion fourthly submits that when the inaccurate personal information relates to personal credit information, the person whose information it is also bears a responsibility for its accuracy. With respect to Mr. Nammo, it makes the following submission:

... Nammo had the capacity, and a degree of responsibility, to reduce the risk of inaccurate information appearing on his file. The public is encouraged to check their credit files, particularly when they anticipate applying for credit. Nammo knew he could get a credit report, knew he was responsible for acquiring financing under his name, knew from his prior experience that it was possible for disputable information to be placed on his file, accepted that inaccurate information could be placed on his file, but failed to check his credit file prior to applying for the loan. As such, he should have reduced the potential for inaccuracy by checking his credit prior to applying for a loan.

[59] The record reveals that many years prior to the events giving rise to this application, Mr. Nammo discovered that a credit reporting agency other than the respondent had a record of an unpaid bill from a dentist on his file. Mr. Nammo had refused to pay the dentist's bill as the services for which the dentist had billed him had not been performed. The record was subsequently amended by the credit reporting agency. Accordingly, the respondent is correct that Mr. Nammo knew that false information could be placed on his credit record. However, I can find no support in the record for its assertion that he "accepted that inaccurate information could be placed on his file" unless it is meant that he understood that it could happen. I agree with the observation of the Ontario Court of Appeal in *Haskett v. Equifax Canada Inc.*, above [at paragraph 27], that "[t]o the extent that a person such as the appellant authorizes, either expressly or impliedly, the gathering and reporting of credit information ... it is fair to say that any such

dossiers de l'organisation, les mesures prises pour corriger les faux renseignements que l'organisation a transmis à des tiers, les mesures prises pour informer le plaignant de l'évolution de l'enquête et la célérité avec laquelle l'organisation a pris ces mesures.

[58] Quatrièmement, TransUnion soutient que lorsque des renseignements personnels inexacts se rapportent à des renseignements sur le crédit d'une personne, cette personne a une part de responsabilité en ce qui a trait à leur exactitude. En ce qui concerne M. Nammo, TransUnion a présenté l'argument suivant :

[TRADUCTION] [...] M. Nammo avait la capacité, et était en partie responsable, de réduire le risque que des renseignements inexacts soient insérés dans son dossier. Toute personne est encouragée à vérifier son dossier de crédit, particulièrement lorsqu'elle prévoit faire une demande de crédit. M. Nammo savait qu'il pouvait obtenir un rapport de crédit, savait qu'il était responsable du financement obtenu en son nom, savait, grâce à son expérience, qu'il était possible que des renseignements douteux puissent être insérés dans son dossier, reconnaissait que des renseignements inexacts pouvaient être insérés dans son dossier, mais n'a pas vérifié son dossier de crédit avant de faire sa demande de prêt. Par conséquent, il aurait dû atténuer le risque d'inexactitude en vérifiant son dossier de crédit avant de demander un prêt.

[59] Le dossier révèle que plusieurs années avant les événements ayant mené à la présente demande, M. Nammo a découvert qu'une agence d'évaluation du crédit autre que la défenderesse avait des renseignements dans son dossier relativement à une facture impayée. M. Nammo avait refusé de payer la facture émise par un dentiste puisque les services que ce dentiste avait facturés n'avaient pas été exécutés. Le dossier a été par la suite modifié par l'agence d'évaluation du crédit. Par conséquent, la défenderesse a raison de dire que M. Nammo savait que de faux renseignements pouvaient être insérés dans son dossier de crédit. Toutefois, il n'y a rien dans le dossier qui étaye la prétention portant qu'il [TRADUCTION] « reconnaissait que des renseignements inexacts pouvaient être insérés dans son dossier », à moins que cette allégation signifie qu'il savait qu'une telle chose était possible. Je souscris à l'observation de la Cour d'appel de l'Ontario dans l'arrêt *Haskett v. Equifax Canada Inc.*, précité [au paragraphe 27], selon

authorization would normally be limited to accurate and non-negligent reporting.”

[60] The circumstances of Mr. Nammo’s dispute with his dentist some years ago and the situation before this Court are completely different. In the former, a bill had been sent and was unpaid because the charges were challenged. Nonetheless, the information did relate to Mr. Nammo and did relate to a bill delivered to him that he had not paid. The information here did not relate in any way to Mr. Nammo.

[61] To suggest, as the respondent has, that one should check one’s credit record before applying for a loan to ensure an agency has not wrongly placed another’s information on it can only be said to be a reasonable thing to do if credit reporting agencies are notorious for attributing false information to credit files. TransUnion, not surprisingly, has not made that submission. If reports from credit reporting agencies were frequently inaccurate, they would soon be out of business. I do not accept that Mr. Nammo shares any responsibility for the error made by the respondent and, frankly, I find its attempt to shift any of the blame to Mr. Nammo to be offensive.

[62] TransUnion fifthly submits that it resolved the inaccuracy “swiftly” and thus an award of damages is inappropriate. I do not share its view that the inaccuracy was resolved swiftly. It took TransUnion 20 days to make one phone call to determine that the information it had placed on Mr. Nammo’s file was not his. In *Neil v. Equifax Canada Inc.*, 2006 SKQB 169, 277 Sask. R. 275, the Court found [at paragraph 12] that a delay of 11 business days to conduct an investigation was not

laquelle [TRADUCTION] « [d]ans la mesure où une personne, comme l’appelant, autorise, soit expressément ou implicitement, la cueillette et la communication de renseignements sur son crédit [...] il est juste de dire qu’une telle autorisation vise normalement la communication de renseignements exacts de façon non négligente. »

[60] Les circonstances du différend entre M. Nammo et son dentiste quelques années auparavant et les circonstances en l’espèce sont complètement différentes. En ce qui concerne le différend entre M. Nammo et son dentiste, une facture avait été envoyée et n’avait pas été acquittée parce que M. Nammo contestait les services facturés. Néanmoins, les renseignements se rapportaient effectivement à M. Nammo et concernaient réellement une facture impayée qu’on lui avait remise. Les renseignements en l’espèce ne se rapportent aucunement à M. Nammo.

[61] Prétendre, comme l’a fait la défenderesse, qu’une personne doit vérifier son dossier de crédit avant de faire une demande de prêt pour s’assurer que l’agence n’a pas inséré par erreur dans son dossier les renseignements se rapportant à une autre personne constituerait une initiative raisonnable si les agences d’évaluation du crédit étaient reconnues pour insérer de faux renseignements dans leurs dossiers de crédit. Comme l’on pouvait s’y attendre, TransUnion n’a pas fait cette observation. Si les rapports des agences d’évaluation du crédit étaient souvent inexacts, ces agences devraient rapidement cesser leurs activités. Je ne suis pas d’avis que M. Nammo ait une quelconque part de responsabilité pour l’erreur commise par la défenderesse et, à vrai dire, j’estime que TransUnion agit de manière offensante en tentant de jeter le blâme sur M. Nammo.

[62] Cinquièmement, TransUnion prétend avoir corrigé l’inexactitude « rapidement » et que l’attribution de dommages-intérêts n’est pas indiquée. Je ne suis pas d’avis que l’inexactitude a été corrigée rapidement. En effet, il s’est écoulé 20 jours avant que TransUnion fasse un appel téléphonique pour découvrir que les renseignements qu’elle avait insérés dans le dossier de M. Nammo ne le concernaient pas. Dans la décision *Neil v. Equifax Canada Inc.*, 2006 SKQB 169, 277 Sask. R. 275, la

reasonable when “[b]y checking its own records the appellant could have discovered the error.” The same is true here. First, as I have previously stated, the error was evident on the face of TransUnion’s own records because the dates of birth were so significantly different. Second, TransUnion has offered no explanation as to why it took 20 days to make a single phone call to CBV to inquire whether the information it supplied related to Mr. Nammo. I find that TransUnion corrected its errors neither swiftly nor within a reasonable period of time.

[63] I have already rejected TransUnion’s sixth submission that there is no evidence that Mr. Nammo would have received the loan but for its inaccurate information having been provided to RBC.

[64] TransUnion lastly submits that Mr. Nammo has failed to prove any loss arising from the failure to secure the loan and, in any event, has failed to mitigate any loss he may have incurred. I agree.

[65] The only evidence offered by the applicant to support his alleged loss of business profits was financial statements from his former business partner for the months October 2008 and September 2009. It is inappropriate to ask this Court to extrapolate from this limited information what the proposed business would have earned over any extended period of time. Equally, it is not established what expenses the business would have incurred. I agree with the respondent that “on the evidence, it is impossible for the Court to determine [the applicant’s] alleged losses without creating an arbitrary valuation scheme”. Accordingly, no damages are awarded to Mr. Nammo for the lost profits he alleges were incurred as a result of the breaches of PIPEDA by the respondent.

[66] Section 16 of PIPEDA provides that “[t]he Court may, in addition to any other remedies it may give ...

Cour du Banc de la Reine de la Saskatchewan a conclu [au paragraphe 12] qu’un délai de 11 jours ouvrables pour mener une enquête n’était pas raisonnable alors que [TRADUCTION] « l’appelant aurait pu découvrir l’erreur en vérifiant ses propres dossiers ». Il en va de même en l’espèce. Tout d’abord, comme je l’ai mentionné précédemment, l’erreur était évidente à la lecture des propres dossiers de TransUnion parce que les dates de naissance étaient très différentes. Ensuite, TransUnion n’a donné aucune raison pour expliquer pourquoi elle a pris 20 jours pour faire un simple appel téléphonique pour demander à CBV si les renseignements qu’elle leur avait fournis se rapportaient à M. Nammo. Selon moi, TransUnion n’a corrigé ses erreurs ni rapidement ni dans un délai raisonnable.

[63] J’ai déjà rejeté le sixième argument de TransUnion selon lequel il n’y a aucune preuve établissant que le prêt aurait été accordé à M. Nammo n’eût été des renseignements inexacts transmis à RBC.

[64] En dernier lieu, TransUnion soutient que M. Nammo n’a pas prouvé avoir subi de perte parce que sa demande de prêt a été refusée et, quoi qu’il en soit, n’a pas limité le préjudice qu’il aurait pu subir. Je suis d’accord.

[65] La seule preuve présentée par le demandeur pour étayer la perte de bénéfices d’entreprise qu’il aurait subie était les états financiers fournis par son ancien associé pour les mois d’octobre 2008 et de septembre 2009. Il ne convient pas de demander à notre Cour d’extrapoler à partir de ces quelques renseignements de manière à déterminer les bénéfices qu’aurait générés l’entreprise sur une longue période. De même, rien ne nous permet de prévoir les dépenses qui auraient été engagées. Je conviens avec la défenderesse que [TRADUCTION] « d’après la preuve, il est impossible pour la Cour de déterminer les pertes qu’aurait subies [le demandeur] sans recourir à un régime d’évaluation arbitraire ». Par conséquent, aucuns dommages-intérêts ne sont accordés à M. Nammo pour la perte de bénéfices qu’il aurait subie du fait que la défenderesse a violé la Loi.

[66] L’article 16 de la Loi prévoit que « [l]a Cour peut, en sus de toute autre réparation qu’elle accorde [...]

award damages to the complainant, including damages for any humiliation that the complainant has suffered.” This provides the Court with exceptionally broad power to award damages. Nevertheless, any damages awarded must be awarded on a principled basis, and be appropriate and just in the circumstances.

[67] Let me turn first to the claim for damages for humiliation. In his cross-examination Mr. Nammo was asked about his claim that he had suffered anguish and stress. He did not see a doctor but he does explain that the actions of TransUnion caused him stress and anxiety. Much of what he describes relates to the PCC process and to his application to this Court. However, he also says that he wants to clear his name and that he has still not been able to prove to his prospective business partner that he does not have a bad credit rating.

[68] I am satisfied that in the circumstances experienced by Mr. Nammo it would be the exceptional person who would not be humiliated. He had partnered with a friend to undertake a business; his role was to secure financing because he was creditworthy while his friend was not, and the loan was approved subject to the credit check, which came back indicating that Mr. Nammo had poor credit. Mr. Nammo then had to inform his partner of this result. Although he said to his partner that the information was wrong, the credit reporting service said that it would take up to 30 days to investigate, during which time the opportunity and partnership were lost. In addition, RBC officials were provided with information that led them to conclude that the applicant was not a good credit risk. The reasonable person, knowing that the assessment made of his creditworthiness must be incorrect, would be humiliated at having to face and to protest to both his prospective partner and to bank officials. The reasonable person would suffer additional humiliation when the error was not clearly corrected by informing RBC and the credit applicant that an error was made, that there was no debt owed by the applicant, and that the error had been corrected.

accorder au plaignant des dommages-intérêts, notamment en réparation de l’humiliation subie ». Cette disposition donne à la Cour un pouvoir exceptionnellement large pour accorder des dommages-intérêts. Néanmoins, les dommages-intérêts doivent être accordés sur une base rationnelle et doivent être appropriés et justes dans les circonstances.

[67] Examinons d’abord la demande de dommages-intérêts pour humiliation. Dans son contre-interrogatoire, M. Nammo a été questionné à propos du fait qu’il aurait éprouvé de la souffrance morale et du stress. Il n’a pas consulté de médecin, mais a expliqué que la conduite de TransUnion lui a causé du stress et de l’anxiété. Ses explications se rapportent en grande partie au processus devant la CPVP et à la présente demande devant notre Cour. Toutefois, il a également affirmé qu’il voulait que sa bonne réputation soit rétablie et qu’il n’a toujours pas été en mesure de prouver à son futur associé qu’il n’a pas de mauvaise cote de crédit.

[68] Je suis convaincu, compte tenu des événements que M. Nammo a vécus, que seule une personne d’exception ne serait pas humiliée. Il s’était associé avec un ami pour démarrer une entreprise; son rôle était d’obtenir du financement parce qu’il était solvable alors que son ami ne l’était pas, et le prêt a été approuvé, sous réserve d’une vérification de crédit. Après vérification, on a constaté que M. Nammo avait de mauvais antécédents de crédit. M. Nammo devait ensuite informer son associé du résultat de cette enquête de crédit. Bien qu’il ait dit à son associé que les renseignements étaient faux, l’agence d’évaluation du crédit a dit que l’enquête durerait au plus 30 jours, période pendant laquelle M. Nammo a perdu l’occasion d’affaires et le partenariat. De plus, les représentants de RBC ont reçu des renseignements qui les ont amenés à conclure que le demandeur n’avait pas une bonne réputation de solvabilité. Une personne raisonnable, qui sait que l’évaluation de sa solvabilité est inexacte, serait humiliée de devoir faire face à son associé et aux représentants de la banque. Une personne raisonnable se sentirait davantage humiliée si l’erreur n’était pas corrigée adéquatement, c’est-à-dire, en l’espèce, en informant RBC et l’auteur de la demande

[69] A credit reporting agency such as TransUnion would know that false information it provides showing a person to have unpaid debts would adversely affect that person's ability to secure a loan. It would also know that in such circumstances the person seeking credit would be humiliated when his credit application was rejected. Where the credit reporting service has failed to take prompt, reasonable steps to correct the record and to therefore ameliorate the embarrassment of the individual, it should expect that it will be ordered to compensate him for the humiliation it has caused. A credit reporting agency makes a profit from trading in the personal information of others. Such business, perhaps more so than others, ought to be aware of the need for accuracy and prompt correction of inaccurate information. Such businesses should expect to be held to account when they fail to do so.

[70] In this case, I find that TransUnion failed to take prompt, reasonable steps to correct the record and reverse the situation it had caused; rather, it exacerbated the situation through the actions it took and the actions it failed to take:

- (i) It failed to accept responsibility for its actions when it informed Mr. Nammo of the error's correction but suggested it was the fault of another company, CBV;
- (ii) It failed to unambiguously inform RBC and the two other financial institutions that the information previously sent to them indicating that Mr. Nammo had an outstanding debt in default was wrong;
- (iii) It failed to correct the record with RBC and the two other financial institutions by sending a copy of Mr. Nammo's corrected credit report;

de crédit qu'une erreur s'est produite, que le demandeur n'avait aucune dette impayée et que l'erreur avait été corrigée.

[69] Une agence d'évaluation du crédit comme TransUnion sait que tout faux renseignement qu'elle transmet indiquant qu'une personne a des dettes impayées nuit à la capacité de cette personne à obtenir un prêt. Elle sait également que dans de telles circonstances, l'auteur de la demande de prêt serait humilié de voir sa demande de crédit refusée. Lorsqu'une agence d'évaluation du crédit ne prend pas des mesures rapides et raisonnables pour corriger le dossier de la personne et pour ainsi atténuer l'embarras qu'elle subit, elle doit s'attendre à être tenue à l'indemniser pour l'humiliation qu'elle lui a causée. Une agence d'évaluation du crédit tire profit de l'échange de renseignements personnels de tiers. Une telle entreprise, peut-être plus que d'autres types d'entreprise, doit saisir l'importance de l'exactitude des renseignements et de la correction rapide en cas d'erreur, et doit s'attendre à être tenue responsable lorsqu'elle ne le fait pas.

[70] Dans la présente affaire, j'estime que TransUnion n'a pas pris des mesures rapides et raisonnables pour corriger le dossier et pour tenter de modifier la situation qu'elle a créée; elle a plutôt aggravé la situation par ses actes et ses omissions :

- i) elle n'a pas pris responsabilité de ses actes lorsqu'elle a informé M. Nammo que l'erreur était corrigée, et a laissé entendre que l'erreur était imputable à la faute d'une autre organisation, soit CBV;
- ii) elle n'a pas informé clairement RBC et les deux autres institutions financières que les renseignements précédemment transmis indiquant que M. Nammo avait une dette impayée étaient erronés;
- iii) elle n'a pas permis à RBC et aux deux autres institutions financières de corriger leurs dossiers en leur envoyant une copie du rapport de crédit modifié de M. Nammo;

(iv) It failed to take prompt action to examine its own records to ascertain if they contained an obvious error; and

(v) It failed to take prompt action to investigate whether an error had occurred.

[71] As indicated, PIPEDA provides the Court broad remedial powers and, in my view, section 16 of PIPEDA permits the Court, in an appropriate case, to award damages even when no actual financial loss has been proven. In *Randall v. Nubodys Fitness Centres*, 2010 FC 681, 371 F.T.R. 180, Justice Mosley found [at paragraph 55] that an award of damages under section 16 is not to be made lightly and that such an award should only be made “in the most egregious situations.” This is such a situation. In *Randall*, which involved the disclosure of how often the applicant used his gym membership to his former employer, Justice Mosley determined that the impugned disclosure of personal information was “minimal”, that there had been no injury to the applicant sufficient to justify an award of damages, that the respondent did not benefit commercially from the breach of PIPEDA, that the respondent did not act in bad faith, and, perhaps most importantly, that there was no link between the disclosure and the employer’s alleged retaliation against the applicant. The same cannot be said here. Not only was the disclosure of inaccurate information directly linked to the refusal of the loan and the associated injury to the applicant, but the respondent also profited from the disclosure and acted in bad faith in failing to take responsibility for its error and failing to rectify the problem in a timely manner. The violation of Mr. Nammo’s rights under PIPEDA was not “the result of an unfortunate misunderstanding”, as was the case in *Randall* [at paragraph 58]. It was a serious breach involving financial information of high personal and professional importance. The fact that there is no precedent for an award of damages under PIPEDA should not impact the Court from making an award of damages where the circumstances and justice demands it. In my view, for the reasons that follow, this is such a case.

iv) elle n’a pas agi rapidement pour examiner ses propres dossiers afin de vérifier s’ils contenaient une erreur manifeste;

v) elle n’a pas agi rapidement pour déterminer si une erreur s’était produite.

[71] Comme nous l’avons vu, la Loi prévoit que la Cour a de larges pouvoirs de réparation et, selon moi, l’article 16 de la Loi autorise la Cour, dans les circonstances appropriées, à accorder des dommages-intérêts même lorsqu’aucune perte financière réelle n’a été prouvée. Dans la décision *Randall c. Nubodys Fitness Centres*, 2010 CF 681, le juge Mosley a conclu [au paragraphe 55] que les dommages-intérêts prévus à l’article 16 ne doivent pas être accordés à la légère et qu’ils doivent uniquement être accordés « dans les cas les plus flagrants ». C’est le cas en l’espèce. Dans *Randall*, décision dans laquelle le demandeur s’était plaint du fait que des renseignements sur sa fréquentation d’un centre de conditionnement physique avaient été révélés à son ancien employeur, le juge Mosley a statué que la divulgation contestée de renseignements personnels était « minime », que le demandeur n’avait pas subi de préjudice justifiant de lui accorder des dommages-intérêts, que la défenderesse n’avait obtenu aucun avantage commercial de sa violation de la Loi, que la défenderesse n’avait pas agi de mauvaise foi et, peut-être plus important encore, qu’il n’y avait aucun lien entre la divulgation et le fait que l’employeur aurait pris des mesures de représailles contre le demandeur. On ne peut en dire autant en l’espèce. Non seulement la communication de renseignements inexacts était-elle directement liée à la décision refusant d’accorder le prêt et au préjudice connexe subit par le demandeur, mais la défenderesse a également tiré profit de la communication et a agi de mauvaise foi en ne prenant pas responsabilité pour son erreur et en ne corrigeant pas le problème rapidement. La violation des droits de M. Nammo en vertu de la Loi ne « s’explique [pas] par un malentendu regrettable », contrairement à la situation dans la décision *Randall* [au paragraphe 58]. Il s’agit

[72] In *Vancouver (City) v. Ward*, 2010 SCC 27, [2010] 2 S.C.R. 28, the Supreme Court [at paragraph 72] awarded damages for a breach of the Charter [*Canadian Charter of Rights and Freedoms*, being Part I of the *Constitution Act, 1982*, Schedule B, *Canada Act 1982*, 1982, c. 11 (U.K.) [R.S.C., 1985, Appendix II, No. 44]] even though it found that the breach was not “intentional, in that it was not malicious, high-handed or oppressive” and even though no financial loss had been proven. The Supreme Court addressed the different goals of awarding damages for a Charter breach; these include compensation, for which loss is relevant, but also vindication and deterrence, for which loss is not a determinative factor. At paragraphs 25 and 30, the Court wrote that:

For damages to be awarded, they must further the general objects of the *Charter*. This reflects itself in three interrelated functions that damages may serve. The function of *compensation*, usually the most prominent function, recognizes that breach of an individual’s *Charter* rights may cause personal loss which should be remedied. The function of *vindication* recognizes that *Charter* rights must be maintained, and cannot be allowed to be whittled away by attrition. Finally, the function of *deterrence* recognizes that damages may serve to deter future breaches by state actors. [Emphasis in original.]

...

However, the fact that the claimant has not suffered personal loss does not preclude damages where the objectives of

d’une grave violation concernant des renseignements de nature financière d’une grande importance sur le plan personnel et professionnel. Le fait qu’il n’existe aucun précédent en matière d’attribution de dommages-intérêts en vertu de la Loi ne devrait pas empêcher la Cour d’accorder des dommages-intérêts lorsque les circonstances et les règles de la justice le justifient. Selon moi, pour les motifs qui suivent, la présente affaire justifie l’attribution de dommages-intérêts.

[72] Dans l’arrêt *Vancouver (Ville) c. Ward*, 2010 CSC 27, [2010] 2 R.C.S. 28, la Cour suprême [au paragraphe 72] a accordé des dommages-intérêts en raison d’une violation de la Charte [*Charte canadienne des droits et libertés*, qui constitue la partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*, annexe B, *Loi de 1982 sur le Canada*, 1982, ch. 11 (R.-U.) [L.R.C. (1985), appendice II, n° 44]] même après avoir conclu que les actes des agents à l’origine de la violation n’étaient pas « intentionnels, en ce sens qu’ils n’ont pas agi d’une manière malveillante, tyrannique ou oppressive » et même si aucune perte financière n’avait été prouvée. La Cour suprême a examiné les différents objectifs en matière d’attribution de dommages-intérêts pour violation de la Charte dont, entre autres, l’indemnisation, à l’égard de laquelle la perte est pertinente, mais également la défense du droit en cause et la dissuasion contre toute nouvelle violation, à l’égard desquelles la perte n’est pas un facteur déterminant. Voici comment la Cour s’est exprimée aux paragraphes 25 et 30 :

Des dommages-intérêts ne seront accordés que s’ils servent les objectifs généraux de la *Charte*. Trois fonctions interreliées des dommages-intérêts leur permettront de satisfaire à cette condition. La fonction d’*indemnisation*, généralement la plus importante, reconnaît que l’atteinte à un droit garanti par la *Charte* peut causer une perte personnelle qui exige réparation. La fonction de *défense* reconnaît que les droits conférés par la *Charte* doivent demeurer intacts et qu’il faut veiller à ce qu’ils ne s’effritent pas. Enfin, la fonction de *dissuasion* reconnaît que les dommages-intérêts peuvent permettre de décourager la perpétration d’autres violations par des représentants de l’État. [En italique dans l’original.]

[...]

Or, l’absence de préjudice personnel subi par le demandeur n’empêche pas l’octroi de dommages-intérêts si ceux-ci sont

vindication or deterrence clearly call for an award. Indeed, the view that constitutional damages are available only for pecuniary or physical loss has been widely rejected in other constitutional democracies... [Emphasis added.]

[73] At paragraphs 51–52, the Court explained the process for arriving at the quantum of damages:

When we move from compensation to the objectives of vindication and deterrence, tort law is less useful. Making the appropriate determinations is an exercise in rationality and proportionality and will ultimately be guided by precedent as this important chapter of *Charter* jurisprudence is written by Canada's courts. That said, some initial observations may be made.

A principal guide to the determination of quantum is the seriousness of the breach, having regard to the objects of s. 24(1) damages. The seriousness of the breach must be evaluated with regard to the impact of the breach on the claimant and the seriousness of the state misconduct: see, in the context of s. 24(2), *R. v. Grant*, 2009 SCC 32, [2009] 2 S.C.R. 353. Generally speaking, the more egregious the conduct and the more serious the repercussions on the claimant, the higher the award for vindication or deterrence will be.

[74] The Supreme Court found [at paragraph 54] that “to be ‘appropriate and just’, an award of damages must represent a meaningful response to the seriousness of the breach and the objectives of compensation, upholding *Charter* values, and deterring future breaches.” In my view, the same reasoning applies to a breach of PIPEDA, which is quasi-constitutional legislation.

[75] In *Lavigne v. Canada (Office of the Commissioner of Official Languages)*, 2002 SCC 53, [2002] 2 S.C.R. 773, the Supreme Court held that the *Privacy Act*, R.S.C., 1985, c. P-21, was quasi-constitutional legislation that must be interpreted with its special purposes in mind. In *Eastmond v. Canadian Pacific Railway*, 2004 FC 852, 16 Admin. L.R. (4th) 275, at paragraph 100, Justice Lemieux confirmed that PIPEDA also enjoys quasi-constitutional status:

par ailleurs manifestement exigés par les objectifs de défense du droit ou de dissuasion. En effet, le point de vue voulant que des dommages-intérêts en matière constitutionnelle ne puissent être accordés que pour un préjudice pécuniaire ou physique a été largement rejeté dans d'autres démocraties constitutionnelles [...] [Je souligne.]

[73] Aux paragraphes 51 et 52, la Cour a expliqué le processus pour calculer le montant des dommages-intérêts :

Lorsqu'on ne s'intéresse plus à l'indemnisation, mais aux objectifs de défense du droit et de dissuasion, le droit de la responsabilité délictuelle perd de son utilité. Statuer sur ces questions est un exercice de rationalité et de proportionnalité qui s'inspire des précédents établis au gré de l'évolution de cet important chapitre de la jurisprudence canadienne relative à la *Charte*. Cela dit, certaines observations préliminaires peuvent être faites.

Un paramètre important de la fixation du montant est la gravité de la violation eu égard aux objectifs des dommages-intérêts accordés en vertu du par. 24(1). La gravité de l'atteinte doit être évaluée au regard de son incidence sur le demandeur et de la gravité de la faute de l'État : voir, dans le contexte du par. 24(2), *R. c. Grant*, 2009 CSC 32, [2009] 2 R.C.S. 353. Règle générale, plus la conduite et ses conséquences pour le demandeur seront graves, plus le montant des dommages-intérêts accordés au titre des objectifs de défense du droit et de dissuasion sera élevé.

[74] La Cour suprême a conclu [au paragraphe 54] que « pour constituer une réparation “convenable et juste”, les dommages-intérêts doivent répondre réellement à la gravité de l'atteinte et aux objectifs d'indemnisation, d'affirmation des valeurs de la *Charte* et de dissuasion contre de nouvelles violations ». À mon avis, le même raisonnement doit s'appliquer à une violation de la Loi, qui est de nature quasi constitutionnelle.

[75] Dans l'arrêt *Lavigne c. Canada (Commissariat aux langues officielles)*, 2002 CSC 53, [2002] 2 R.C.S. 773, la Cour suprême a statué que la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. (1985), ch. P-21, était une loi de nature quasi constitutionnelle devant être interprétée en gardant à l'esprit son caractère privilégié. Au paragraphe 100 de la décision *Eastmond c. Chemins de fer Canadien Pacifique*, 2004 CF 852, le juge Lemieux a confirmé que la Loi bénéficie d'un statut quasi constitutionnel :

I have no hesitation in classifying *PIPEDA* as a fundamental law of Canada just as the Supreme Court of Canada ruled the federal *Privacy Act* enjoyed quasi-constitutional status (see Justice Gonthier's reasons for judgment in *Lavigne v. Canada (Office of the Commissioner of Official Languages)*, [2002] 2 S.C.R. 773 at paragraphs 24 and 25.

[76] Applying the Supreme Court's reasoning in *Ward* to PIPEDA applications before this Court indicates that both the question of whether damages should be awarded and the question of the quantum of damages should be answered with regard to whether awarding damages would further the general objects of PIPEDA and uphold the values it embodies. Furthermore, deterring future breaches and the seriousness or egregiousness of the breach would be factors to consider.

[77] One of the central objects of PIPEDA is to encourage those who collect, use and disclose personal information to do so with a degree of accuracy appropriate to the use to which the information is to be put and to correct errors quickly and effectively. I have found that TransUnion failed to collect accurate information on the applicant. Further, when apprised of its error, it failed to address the complaint quickly and effectively. It further failed to quickly and effectively correct the inaccurate information it had disseminated. Lastly, it failed to take responsibility for its error, first blaming CBV, and then in this action attempting to attribute some blame to the applicant. In my judgment, these are circumstances that warrant an award of damages based on the considerations of vindication and deterrence.

[78] In *Ward*, the trial judge had awarded damages of \$5 000. The quantum of that award was upheld by the Supreme Court as appropriate. In so doing, the Supreme Court described the nature of the breach of Mr. Ward's rights, which involved him being stripped searched, as follows [at paragraph 71]:

The object of compensation focuses primarily on the claimant's personal loss: physical, psychological, pecuniary, and harm to intangible interests. The claimant should, in so far as

Je n'hésite pas à classer la *LPRPDE* parmi les lois fondamentales du Canada, tout comme la Cour suprême du Canada a jugé que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* bénéficiait d'un statut quasi constitutionnel (voir les motifs du juge Gonthier dans l'affaire *Lavigne c. Canada (Commissariat aux langues officielles)*, [2002] 2 R.C.S. 773, aux paragraphes 24 et 25).

[76] Lorsqu'elle applique le raisonnement de la Cour suprême dans l'arrêt *Ward* aux demandes dont elle est saisie et qui sont présentées en vertu de la Loi, la Cour doit déterminer si les dommages-intérêts sont conformes à l'objet général de la Loi et aux valeurs qui y sont enchâssées pour décider si des dommages-intérêts doivent être attribués et, dans l'affirmative, décider du montant à accorder. De plus, la fonction de dissuasion permettant de décourager la perpétration d'autres violations et la gravité ou l'énormité de la violation seraient des facteurs à prendre en compte.

[77] Un des objets fondamentaux de la Loi est d'encourager ceux qui recueillent, utilisent et communiquent des renseignements personnels à agir avec un degré d'exactitude conforme aux fins auxquelles ils sont destinés et à corriger toute erreur rapidement et efficacement. J'ai conclu que TransUnion n'avait pas recueilli des renseignements exacts se rapportant au demandeur. De plus, après avoir réalisé son erreur, TransUnion n'a pas examiné la plainte rapidement et efficacement et n'a pas non plus corrigé rapidement et efficacement les renseignements inexacts qu'elle avait transmis. Enfin, elle n'a pris aucune responsabilité pour son erreur, blâmant tout d'abord CBV, et tentant ensuite d'attribuer une part du blâme au demandeur. À mon avis, les présentes circonstances justifient l'attribution de dommages-intérêts compte tenu des considérations de nature punitive et dissuasive.

[78] Dans l'arrêt *Ward*, le juge de première instance a accordé des dommages-intérêts de 5 000 \$. Ce montant a été jugé convenable en Cour suprême. Pour ce faire, la Cour suprême a décrit comme suit la nature de la violation des droits de M. Ward, qui a entre autres été fouillé à nu [au paragraphe 71] :

L'objectif d'indemnisation est axé principalement sur le préjudice personnel subi par le demandeur : préjudice physique, psychologique ou pécuniaire et atteinte à ses intérêts

possible, be placed in the same position as if his *Charter* rights had not been infringed. Strip searches are inherently humiliating and thus constitute a significant injury to an individual's intangible interests regardless of the manner in which they are carried out. That said, the present search was relatively brief and not extremely disrespectful, as strip searches go. It did not involve the removal of Mr. Ward's underwear or the exposure of his genitals. Mr. Ward was never touched during the search and there is no indication that he suffered any resulting physical or psychological injury. While Mr. Ward's injury was serious, it cannot be said to be at the high end of the spectrum. This suggests a moderate damages award.

[79] In my assessment, much the same can be said in this case. Although the dissemination of false credit information is not a strip search, it does lay bare to those receiving the information the creditworthiness of a person. In my assessment, it can be as equally intrusive, embarrassing and humiliating as a brief and respectful strip search. Accordingly, I have determined that Mr. Nammo is entitled to an award of damages of \$5 000, inclusive of the humiliation he suffered as a result of the breaches of PIPEDA by TransUnion.

[80] Mr. Nammo is also entitled to a declaration that his rights under PIPEDA were breached by TransUnion, and he is entitled to a declaration that TransUnion forwarded inaccurate financial information concerning him to RBC; hopefully this will assure his potential business partner that the reason for the rejection of the loan application had nothing to do with his creditworthiness.

[81] Mr. Nammo was self-represented. He did an admirable job for one unskilled in the law. While he cannot recover costs for legal fees, as none were expended, he is entitled to recover his disbursements, which I fix at \$1 000, inclusive of taxes.

intangibles. Le demandeur devrait, dans la mesure du possible, être remis dans la même situation que si ses droits garantis par la *Charte* n'avaient pas été violés. Les fouilles à nu sont fondamentalement humiliantes et constituent de ce fait une atteinte importante aux intérêts intangibles de la personne, peu importe la manière dont elles sont effectuées. Cela dit, la fouille qui nous occupe en l'espèce a été relativement brève et n'a pas été effectuée de manière extrêmement irrespectueuse par comparaison avec d'autres fouilles. M. Ward n'a pas été contraint d'enlever son sous-vêtement ni de dévoiler ses organes génitaux. Il n'a jamais été touché durant la fouille, et rien n'indique que celle-ci lui ait causé un préjudice physique ou psychologique. Certes, le préjudice subi par M. Ward est grave, mais on ne peut pas dire qu'il se situe au haut de l'échelle de gravité. La situation appellerait donc des dommages-intérêts d'un montant modéré.

[79] À mon avis, le même raisonnement s'applique en l'espèce. Bien que le fait de communiquer des renseignements de crédit erronés ne soit pas comparable à une fouille à nu, il révèle la solvabilité d'une personne à ceux à qui sont transmis les renseignements. Selon moi, il s'agit d'une situation aussi dérangeante, embarrassante et humiliante qu'une brève fouille à nu en règle. J'ai donc décidé que M. Nammo a droit à des dommages-intérêts totalisant 5 000 \$, montant représentant entre autres l'humiliation qu'il a subie du fait que TransUnion a violé la Loi.

[80] M. Nammo a également droit à un jugement déclarant que TransUnion a violé ses droits en vertu de la Loi et que TransUnion a transmis des renseignements financiers inexacts à son sujet à RBC; espérons que ces déclarations convaincront son associé éventuel que la décision de refuser la demande de prêt n'avait rien à voir avec son insolvabilité.

[81] M. Nammo s'est représenté lui-même. Il a fait un travail remarquable pour une personne n'ayant aucune formation juridique. Bien qu'il ne puisse recouvrer les dépens liés aux honoraires d'avocat, puisque de tels frais n'ont pas été engagés, il a droit aux débours, lesquels sont fixés à 1 000 \$, taxes incluses.

JUDGMENT

THIS COURT'S JUDGMENT IS that:

1. TransUnion breached the provisions of *Personal Information Protection and Electronic Documents Act*, S.C. 2000, c. 5, by:

(i) Collecting inaccurate personal financial information concerning the applicant;

(ii) Transmitting inaccurate personal financial information concerning the applicant to third parties, including to the Royal Bank of Canada;

(iii) Failing to promptly correct the inaccurate personal financial information concerning the applicant that it held in its database; and

(iv) Failing to transmit the amended personal financial information concerning the applicant to third parties, including to the Royal Bank of Canada.

2. The respondent shall pay the applicant damages in the amount of \$5 000; and

3. The applicant is entitled to recover the disbursements in this application which are fixed at \$1 000, inclusive of taxes.

ANNEX A

Personal Information Protection and Electronic Documents Act, S.C. 2000, c. 5

Purpose

3. The purpose of this Part is to establish, in an era in which technology increasingly facilitates the circulation and exchange of information, rules to govern the collection, use and disclosure of personal information in a manner that recognizes the right of privacy of individuals with respect to their personal information and the need of organizations to collect, use or disclose personal information for purposes that a reasonable person would consider appropriate in the circumstances.

JUGEMENT

LA COUR STATUE que :

1. TransUnion a violé les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5, en :

i) recueillant des renseignements financiers personnels inexacts au sujet du demandeur;

ii) transmettant des renseignements financiers personnels inexacts au sujet du demandeur à des tiers, y compris la Banque Royale du Canada;

iii) omettant de corriger rapidement des renseignements financiers personnels inexacts au sujet du demandeur qui figuraient dans sa base de données;

iv) omettant de transmettre les renseignements financiers personnels modifiés au sujet du demandeur à des tiers, y compris la Banque Royale du Canada;

2. la défenderesse verse au demandeur des dommages-intérêts totalisant 5 000 \$;

3. le demandeur a droit aux débours dans la présente demande, lesquels sont fixés à 1 000 \$, taxes incluses.

ANNEXE A

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000, ch. 5

Objet

3. La présente partie a pour objet de fixer, dans une ère où la technologie facilite de plus en plus la circulation et l'échange de renseignements, des règles régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels d'une manière qui tient compte du droit des individus à la vie privée à l'égard des renseignements personnels qui les concernent et du besoin des organisations de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances.

	...	[...]	
Compliance with obligations	5. (1) Subject to sections 6 to 9, every organization shall comply with the obligations set out in Schedule 1.	5. (1) Sous réserve des articles 6 à 9, toute organisation doit se conformer aux obligations énoncées dans l'annexe 1.	Obligation de se conformer aux obligations
Meaning of "should"	(2) The word "should", when used in Schedule 1, indicates a recommendation and does not impose an obligation.	(2) L'emploi du conditionnel dans l'annexe 1 indique qu'il s'agit d'une recommandation et non d'une obligation.	Emploi du conditionnel
Appropriate purposes	(3) An organization may collect, use or disclose personal information only for purposes that a reasonable person would consider are appropriate in the circumstances.	(3) L'organisation ne peut recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels qu'à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances.	Fins acceptables
	...	[...]	
Application	14. (1) A complainant may, after receiving the Commissioner's report, apply to the Court for a hearing in respect of any matter in respect of which the complaint was made, or that is referred to in the Commissioner's report, and that is referred to in clause 4.1.3, 4.2, 4.3.3, 4.4, 4.6, 4.7 or 4.8 of Schedule 1, in clause 4.3, 4.5 or 4.9 of that Schedule as modified or clarified by Division 1, in subsection 5(3) or 8(6) or (7) or in section 10.	14. (1) Après avoir reçu le rapport du commissaire, le plaignant peut demander que la Cour entende toute question qui a fait l'objet de la plainte — ou qui est mentionnée dans le rapport — et qui est visée aux articles 4.1.3, 4.2, 4.3.3, 4.4, 4.6, 4.7 ou 4.8 de l'annexe 1, aux articles 4.3, 4.5 ou 4.9 de cette annexe tels que modifiés ou clarifiés par la section 1, aux paragraphes 5(3) ou 8(6) ou (7) ou à l'article 10.	Demande
Time of application	(2) The application must be made within forty-five days after the report ... is sent or within any further time that the Court may, either before or after the expiry of those forty-five days, allow.	(2) La demande est faite dans les quarante-cinq jours suivant la transmission du rapport ou dans le délai supérieur que la Cour autorise avant ou après l'expiration des quarante-cinq jours.	Délai
For greater certainty	(3) For greater certainty, subsections (1) and (2) apply in the same manner to complaints referred to in subsection 11(2) as to complaints referred to in subsection 11(1).	(3) Il est entendu que les paragraphes (1) et (2) s'appliquent de la même façon aux plaintes visées au paragraphe 11(2) qu'à celles visées au paragraphe 11(1).	Précision
	...	[...]	
Remedies	16. The Court may, in addition to any other remedies it may give, (a) order an organization to correct its practices in order to comply with sections 5 to 10; (b) order an organization to publish a notice of any action taken or proposed to be taken to correct its practices, whether or not ordered to correct them under paragraph (a); and	16. La Cour peut, en sus de toute autre réparation qu'elle accorde : a) ordonner à l'organisation de revoir ses pratiques de façon à se conformer aux articles 5 à 10; b) lui ordonner de publier un avis énonçant les mesures prises ou envisagées pour corriger ses pratiques, que ces dernières aient ou non fait l'objet d'une ordonnance visée à l'alinéa a);	Réparations

(c) award damages to the complainant, including damages for any humiliation that the complainant has suffered.

...

SCHEDULE 1

...

Principles Set Out In The National Standard of Canada Entitled *Model Code for the Protection of Personal Information*, CAN/CSA-Q830-96

4.6 ...

Personal information shall be as accurate, complete, and up-to-date as is necessary for the purposes for which it is to be used.

...

4.6.3

Personal information that is used on an ongoing basis, including information that is disclosed to third parties, should generally be accurate and up-to-date, unless limits to the requirement for accuracy are clearly set out.

...

4.9.5

When an individual successfully demonstrates the inaccuracy or incompleteness of personal information, the organization shall amend the information as required. Depending upon the nature of the information challenged, amendment involves the correction, deletion, or addition of information. Where appropriate, the amended information shall be transmitted to third parties having access to the information in question.

c) accorder au plaignant des dommages-intérêts, notamment en réparation de l'humiliation subie.

[...]

ANNEXE 1

[...]

Principes énoncés dans la Norme nationale du Canada intitulée *Code type sur la protection des renseignements personnels*, CAN/CSA-Q830-96

[...]

4.6 [...]

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

[...]

4.6.3

Les renseignements personnels qui servent en permanence, y compris les renseignements qui sont communiqués à des tiers, devraient normalement être exacts et à jour à moins que des limites se rapportant à l'exactitude de ces renseignements ne soient clairement établies.

[...]

4.9.5

Lorsqu'une personne démontre que des renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, l'organisation doit apporter les modifications nécessaires à ces renseignements. Selon la nature des renseignements qui font l'objet de la contestation, l'organisation doit corriger, supprimer ou ajouter des renseignements. S'il y a lieu, l'information modifiée doit être communiquée à des tiers ayant accès à l'information en question.