

# 3.7

## Décisions administratives et disciplinaires

---

---

## 3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

### 3.7.1 Autorité

2015-SACD-0001

#### L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

**2848-7403 QUÉBEC INC.** faisant affaire sous la raison sociale Honda de Blainville, ayant sa place d'affaires au 700, boul. du Curé-Labelle, Blainville (Québec), J7C 2J6

#### DÉCISION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

(Article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

#### CONTEXTE

L'article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») permet à l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** »), après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un assureur ou un distributeur a fait défaut de respecter les dispositions du Titre VIII de la LDPSF ou d'un règlement pris en application de celle-ci, d'imposer une sanction administrative à cet assureur ou à ce distributeur, pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. L'Autorité peut également ordonner à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

#### A- INTRODUCTION

1. 2848-7403 Québec inc., faisant affaire sous la raison sociale Honda de Blainville (« Honda de Blainville ») est une compagnie légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions*, RLRQ, c. S-31.1, et dont la place d'affaires est située au 700, boul. du Curé-Labelle à Blainville (Rapport REQ **onglet 1**);
2. La principale activité économique de Honda de Blainville est celle de concessionnaires d'automobiles neuves, le 2e secteur d'activité étant concessionnaire automobiles selon le REQ (onglet 1);
3. Dans le cadre de ses activités économiques de vente d'automobiles, Honda de Blainville offre également à ses clients des produits d'assurance afférents au véhicule vendu, à savoir notamment une assurance de remplacement FPQ n° 5 émise par l'assureur Canassurance compagnie d'assurance (attestation et copie du premier guide de distribution identifiant Honda de Blainville à titre de distributeur pour l'assurance de remplacement FPQ n° 5 de Canassurance compagnie d'assurance **onglet 2**);
4. À titre de distributeur de produits d'assurance afférent à un véhicule, Honda de Blainville est donc assujettie au titre VIII de la LDPSF, relatif à la distribution sans représentant;
5. Honda de Blainville n'est pas inscrite à quelque titre que ce soit auprès de l'Autorité;

**B- DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT FPQ N° 5****FAITS DONNANT OUVERTURE À L'ENQUÊTE DE L'AUTORITÉ**

6. Le ou vers le 11 avril 2011, l'Autorité recevait des dénonciations relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de directeurs commerciaux ou d'employés œuvrant au sein de divers concessionnaires automobiles;
7. Selon les dénonciations reçues, au moment de l'achat d'un véhicule et à l'occasion de l'offre de produits d'assurance de remplacement FPQ n° 5, des consommateurs ont fait l'objet d'une sollicitation par un employé de concessionnaires automobiles relativement à la souscription d'un produit d'assurance de dommages non couvert par le mode de distribution sans représentant en vertu duquel les concessionnaires sont autorisés à distribuer le produit d'assurance de remplacement;
8. Un dossier a été ouvert à la direction des pré-enquêtes le 11 avril 2011 pour ensuite être transféré à la direction des enquêtes;
9. Depuis avril 2011, l'Autorité a reçu plusieurs autres dénonciations visant cette pratique commerciale effectuée par divers concessionnaires automobiles;

**FAITS CONSTATÉS RELATIVEMENT À HONDA DE BLAINVILLE**

10. Le ou vers le 18 octobre 2013, un consommateur a communiqué avec Honda de Blainville afin de faire l'acquisition d'un véhicule neuf de marque Honda Civic 2013;
11. Suite à la finalisation de la transaction d'achat de son véhicule automobile avec le vendeur de Honda de Blainville, le consommateur a rencontré [...], afin de compléter le volet financement lié à l'achat de son véhicule;
12. [...] a alors offert au consommateur une assurance de remplacement FPQ n° 5, en plus de lui offrir de magasiner son assurance automobile, agissant ainsi en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel elle est autorisée à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
13. Pour ce faire, [...] a recueilli les informations personnelles du consommateur, afin de connaître ses besoins en assurance de dommages et lui présenter une soumission d'assurance;
14. Par la suite, [...] a transmis au consommateur trois soumissions différentes relativement à une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) pour son nouveau véhicule;
15. Il est à noter que le consommateur n'a jamais été mis en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la réception de ces soumissions présentées par [...];
16. Il appert donc qu'à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5, une employée de Honda de Blainville a outrepassé ses pouvoirs à titre de distributeur et a offert à son client un produit d'assurance non visé par l'article 424 de la LDPSF, soit une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
17. Or, les produits d'assurance afférents à un véhicule, qui ne sont pas visés par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, ne peuvent être offerts que par l'entremise de représentants certifiés auprès de l'Autorité;

18. En ne s'assurant pas que son employée respecte les dispositions du titre VIII de la LDPSF relatives à la distribution sans représentant, Honda de Blainville a commis une infraction à la LDPSF;

### MANQUEMENTS REPROCHÉS À HONDA DE BLAINVILLE

19. Honda de Blainville a contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée a offert à son client un produit d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui n'est pas visé par l'article 424 de la LDPSF au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5;

### OBSERVATIONS PRÉSENTÉES PAR HONDA DE BLAINVILLE

20. Dans son avis préalable signifié à Honda de Blainville le 10 septembre 2014, et portant le numéro 2014-SECG-0038, l'Autorité donnait l'opportunité à Honda de Blainville de lui transmettre ses observations par écrit;
21. En date du 28 octobre 2014, suite à la réception en date du 27 octobre 2014 d'une autorisation de communication, l'Autorité communiquait toutes les pièces pertinentes liées au préavis signifié à Honda de Blainville à [...];
22. Par lettre du 21 novembre 2014, Honda de Blainville faisait parvenir, par l'entremise de ses procureurs, ses observations en réponse à la décision annoncée, de même que certains documents au soutien de ses observations à savoir :
- a. Un contrat de service intervenu entre Honda de Blainville et [...];
  - b. Une démonstration expliquant le fonctionnement de l'outil [...];
  - c. Un affidavit de [...], non assermenté;
23. Sans limiter la généralité des observations de Honda de Blainville, elles peuvent sommairement s'articuler autour des thèmes suivants :
- a. Honda de Blainville se limite à faire de l'indication de clients, laquelle s'effectue via le site internet [...] mis à sa disposition en vertu d'une entente avec [...];
  - b. Honda de Blainville ne peut être sanctionnée en vertu de l'article 419 de la LDPSF parce qu'elle n'aurait pas respecté l'avis 3.1 daté du 8 octobre 2010 publié par l'Autorité;
  - c. Honda de Blainville n'a pas offert de produit d'assurance à son client par l'entremise de [...], cette dernière ayant plutôt invité son client à utiliser [...] afin de soumettre lui-même son dossier et d'obtenir des cotations d'assurance FPQ n° 1;
  - d. La cueillette d'informations personnelles d'un client par une personne autre qu'un représentant en assurances n'est pas un acte interdit par la LDPSF;
  - e. Pour que [...] ait proposé des produits d'assurance ou se soit substituée à un courtier d'assurances, il aurait fallu qu'elle entre en communication avec divers assureurs aux fins d'obtenir des cotations;
  - f. [...] a agi simplement à titre de courroie de transmission de l'information, en s'assurant que l'information personnelle du client soit transmise, via [...] à des courtiers d'assurances inscrits auprès de l'Autorité et que le client obtienne des cotations de différents assureurs;

- g. Dans l'éventualité où [...] a recueilli les informations personnelles du client et les a relayées à des courtiers d'assurance, elle a alors agi comme mandataire du client dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, conformément aux dispositions prévues au *Code civil du Québec*;
- h. La sanction administrative envisagée par l'Autorité est déraisonnable compte tenu qu'aucun avertissement n'a été transmis à Honda de Blainville avant l'émission de l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* et que ce dernier n'a absolument aucun antécédent en la matière. Par ailleurs, il n'y aurait aucune conséquence fâcheuse ni aucun préjudice causé au consommateur concerné;
- i. Dans sa déclaration, non assermentée, [...] indique notamment:
- À titre de [...], son travail est de finaliser la transaction de vente ou de location d'un véhicule;
  - Elle ne se souvient pas avoir rencontré le client;
  - Elle suit un protocole très précis, élaboré et peaufiné duquel elle essaie de ne pas déroger;
  - Parmi ses responsabilités, elle doit s'assurer que le client est titulaire d'une police d'assurance automobile respectant les exigences du créancier finançant le véhicule;
  - Elle offre aux clients de mettre à leur disposition [...] et non de magasiner pour eux leur assurance de dommages. Pour ce faire, elle tourne son écran, donne sa souris et son clavier aux clients afin qu'ils puissent remplir eux-mêmes le formulaire;
  - À une certaine époque, il lui arrivait de taper ou de cliquer pour le client les informations requises par [...], mais elle a cessé cette pratique;
  - Elle n'est pas en mesure de dire si le client a, en l'espèce, fourni personnellement les informations requises par [...];
  - Lorsque le client est dans son bureau au moment de la réception des cotations, elle lui montre immédiatement les différentes cotations reçues. Lorsqu'il a quitté la concession, elle entre en communication avec lui et lui mentionne par téléphone ou autrement les différentes cotations reçues;
  - Elle a vérifié le dossier du client pour constater qu'il a poursuivi avec le cabinet en assurance de dommages avec lequel il était à l'origine assuré, et n'a pas donné suite aux cotations reçues;
  - Elle ne reçoit aucun bénéfice en proposant le site [...] au client.

#### **LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES**

24. L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par Honda de Blainville, de même que tous les documents produits à l'appui de ces observations;
25. Quant aux faits invoqués, l'Autorité constate notamment que [...] ne se souvient pas du client visé par l'avis préalable ni de sa rencontre avec ce dernier;

26. Le simple fait d'affirmer qu'un protocole existe et qu'il a été suivi n'est pas suffisant pour contrer la preuve recueillie par l'Autorité ou en diminuer la force probante;
27. Le visionnement de la démonstration de la plateforme internet [...] ne peut, par ailleurs, être un élément probant dans le cadre de l'analyse du présent dossier puisqu'il s'agit d'une démonstration générale et non une preuve de son utilisation spécifique dans le cadre du présent dossier;
28. En effet, et sans se prononcer sur la légalité de cet outil, la preuve recueillie par l'Autorité démontre qu'en l'espèce, ce n'est pas le consommateur qui a utilisé ladite plateforme, mais bien [...]. Cette dernière a recueilli les informations personnelles du client afin de connaître ses besoins en assurance de dommages et lui présenter une soumission d'assurance sans jamais que le client soit mis en contact avec un représentant en assurance dûment certifié auprès de l'Autorité;
29. Quant aux arguments juridiques invoqués par Honda de Blainville, l'Autorité soumet d'abord que la jurisprudence prévoit que l'obligation de recueillir personnellement les renseignements personnels du client est intimement liée à l'obligation pour le représentant en assurance de conseiller son client sur le produit d'assurance qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins;
30. La cueillette des renseignements personnels du client s'inscrit directement dans l'offre d'un produit d'assurance et est donc un acte réservé au représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
31. Par ailleurs, la notion de « l'offre » d'un produit d'assurance fait l'objet d'une interprétation large et libérale par les tribunaux, la LDPSF étant une loi d'ordre public de protection, édictée dans le but de protéger les consommateurs de produits et services financiers;
32. Dans ce contexte, la notion « d'offre » couvre non seulement les activités du représentant qui prépare la proposition d'assurance pour son client, mais également toutes les activités accomplies dans la phase précontractuelle du contrat d'assurance et qui ont pour objectif d'amener le client à signer une proposition d'assurance;
33. L'Autorité considère également que les dispositions du mandat prévues au *Code civil du Québec*, soit des dispositions générales, ne peuvent avoir préséance sur les dispositions spécifiques de la LDPSF, loi d'ordre public de protection;
34. En effet, la doctrine et la jurisprudence sont à l'effet que les dispositions d'une loi spécifique, adoptée régulièrement par le Législateur, ont préséance sur les dispositions de portée générale du *Code civil du Québec*;
35. L'Autorité rappelle qu'un contrat de mandat ne peut être valablement conclu lorsqu'il a pour but de permettre de contourner des règles d'ordre public, comme celles de la LDPSF;
36. Or, permettre que des actes réservés puissent être exécutés par des personnes non-inscrites auprès de l'Autorité par l'entremise d'un mandat reviendrait à permettre à des non-inscrits de contourner les dispositions d'ordre public de la LDPSF;
37. L'Autorité ajoute qu'un mandataire doit être considéré comme l'extension de la personnalité juridique du mandant. Or, le Législateur a spécifiquement décrété, à l'article 3 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants*, RLRQ, c. D-9.2, r.10, que l'exercice des activités de vendeur de véhicules routiers est incompatible avec l'exercice des activités de représentants en assurance de dommages;
38. Dans ce contexte, l'Autorité est d'avis que Honda de Blainville et [...] ont nettement outrepassé le concept de l'indication de clients;

39. En effet, l'indication de clients peut être décrite comme étant l'action de diriger un client vers un inscrit, qu'il s'agisse d'un cabinet en assurances, d'une société autonome ou d'un représentant autonome, en vertu de la LDPSF. L'indication de clients se limite à fournir au client les coordonnées d'un représentant ou à fournir au représentant le nom et les coordonnées du client;
40. En l'espèce, [...] a recueilli les informations personnelles du client, les a transmises à des courtiers d'assurances dans le but spécifique d'obtenir des cotations d'assurances de dommages FPQ n° 1 pour le bénéfice de son client, cotations qu'elle a par la suite transmises à son client;
41. Ce faisant, elle a offert à son client un produit d'assurance non visé par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, à savoir une assurance automobile FPQ n° 1, à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5;
42. Finalement, l'Autorité ajoute qu'elle a considéré, aux fins de la présente décision, les arguments relatifs à la raisonnable de la sanction présentés par Honda de Blainville, tout en considérant le montant maximal pouvant être imposé par l'article 419 de la LDPSF et de sa mission énoncée à l'article 4 de la LAMF;
43. À la lumière de ce qui précède, l'Autorité rend la présente décision;

## DÉCISION

**CONSIDÉRANT** les articles 408, 408.1 et 424 de la LDPSF qui se lisent comme suit :

**408** Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

**408.1** Un distributeur ne peut offrir un produit d'assurance afférent à un véhicule ou à un immeuble qu'il vend, sauf s'il s'agit d'un produit d'assurance visé par l'article 424.

Est considéré comme un véhicule, une automobile au sens de la Loi sur l'assurance-automobile (chapitre A-25), ainsi qu'un véhicule auquel s'applique la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2).

**424(5)** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien :

5° l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 422 de la Loi sur les assurances (chapitre A-32).

**CONSIDÉRANT** l'article 419 de la LDSPF qui se lit comme suit :

**419** L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un assureur ou un distributeur ne se conforme pas aux dispositions du présent titre ou d'un règlement pris conformément aux articles 226 et 423, imposer à cet assureur ou à ce distributeur une sanction administrative pour un montant qui ne peut excéder 100 000\$.

De même, l'Autorité peut rendre une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

**CONSIDÉRANT** l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3, qui se lit comme suit :

5. L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable:

- 1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;
- 2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;
- 3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

**CONSIDÉRANT** les articles 4 et 8 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A 33.2 (la « LAMF »), qui se lisent comme suit :

4. L'Autorité a pour mission de :

- 1° prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers notamment en établissant des programmes éducationnels en matière de consommation de produits et services financiers, en assurant le traitement des plaintes reçues des consommateurs et en leur donnant accès à des services de règlement de différends;
- 2° veiller à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui leur sont applicables et se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins;
- 3° assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers en administrant en outre les règles d'admissibilité et d'exercice de ces activités et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;
- 4° assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation et l'encadrement des marchés de valeurs mobilières en administrant notamment les contrôles prévus à la loi relativement à l'accès au marché public des capitaux, en veillant à ce que les émetteurs et les autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations qui leur sont applicables et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;
- 4.1° assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;



5° voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi.

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

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

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;

4° à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;

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

**CONSIDÉRANT** la délégation de pouvoirs faite par le président-directeur général conformément au premier alinéa de l'article 24 de la LAMF :

**POUR CES MOTIFS, L'AUTORITÉ**

**IMPOSE** à 2848-7403 Québec inc., faisant affaire sous la raison sociale Honda de Blainville une sanction administrative de 10 000 \$, payable au plus tard trente (30) jours suivant la date de signature de la présente décision pour avoir contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée a offert à un client un produit d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui n'est pas visé par l'article 424 de la LDPSF;

**La décision prend effet à la date de sa signature.**

Fait le 7 janvier 2015.

---

Eric Stevenson  
Surintendant de l'assistance aux clientèles  
et de l'encadrement de la distribution

**En conséquence de cette décision, veuillez lire attentivement ce qui suit :**

En vertu de l'article 35.1 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2, l'Autorité peut réviser, à tout moment, ses décisions sur présentation de faits nouveaux, sauf dans le cas d'une erreur de droit.

Le paiement de la sanction administrative imposée par la présente décision peut être effectué par chèque, traite bancaire ou mandat poste fait à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers, le tout transmis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers**  
**Direction du Contentieux**  
 À l'attention de M<sup>e</sup> Sylvie Boucher  
 Place de la Cité, tour Cominar  
 2640, boulevard Laurier, 3e étage  
 Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'informations, vous communiquer avec M<sup>e</sup> Sylvie Boucher par courriel à l'adresse suivante : [sylvie.boucher@lautorite.qc.ca](mailto:sylvie.boucher@lautorite.qc.ca).

2015-SACD-0002

## L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

**AUTOMOBILES DONALD BRASSARD INC.**,  
 faisant affaire sous la raison sociale Honda de  
 Terrebonne, ayant sa place d'affaires au 2850  
 ch. Gascon, Terrebonne (Québec), J6X 4H6

### DÉCISION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

(Article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

#### CONTEXTE

L'article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») permet à l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** »), après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un assureur ou un distributeur a fait défaut de respecter les dispositions du Titre VIII de la LDPSF ou d'un règlement pris en application de celle-ci, d'imposer une sanction administrative à cet assureur ou à ce distributeur, pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. L'Autorité peut également ordonner à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

#### A- **INTRODUCTION**

1. Automobiles Donald Brassard inc., faisant affaire sous la raison sociale Honda de Terrebonne (« Honda de Terrebonne ») est une compagnie légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions*, RLRQ, c. S-31.1, et dont la place d'affaires est située au 2850 ch. Gascon à Terrebonne (Rapport REQ onglet 1);
2. La principale activité économique de Honda de Terrebonne est celle de concessionnaires d'automobiles neuves, le 2e secteur d'activité étant concessionnaires d'automobiles d'occasion selon le REQ (onglet 1);
3. Dans le cadre de son activité principale de vente d'automobiles, Honda de Terrebonne offre également à ses clients des produits d'assurance afférents au véhicule vendu, à savoir

notamment une assurance de remplacement FPQ n° 5 émise par l'assureur Canassurance compagnie d'assurance (attestation et copie du premier guide de distribution identifiant Honda de Terrebonne à titre de distributeur pour l'assurance de remplacement FPQ n° 5 de Canassurance compagnie d'assurance **onglet 2**);

4. À titre de distributeur de produits d'assurance afférents à un véhicule, Honda de Terrebonne est donc assujéti au titre VIII de la LDPSF, relatif à la distribution sans représentant;
5. Honda de Terrebonne n'est pas inscrite à quelque titre que ce soit auprès de l'Autorité;

## **B- DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT FPQ N° 5**

### **FAITS DONNANT OUVERTURE À L'ENQUÊTE DE L'AUTORITÉ**

6. Le ou vers le 11 avril 2011, l'Autorité recevait des dénonciations relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de directeurs commerciaux ou d'employés œuvrant au sein de divers concessionnaires automobiles;
7. Selon les dénonciations reçues, au moment de l'achat d'un véhicule et à l'occasion de l'offre de produits d'assurance de remplacement FPQ n° 5, des consommateurs ont fait l'objet d'une sollicitation par un employé de concessionnaires automobiles relativement à la souscription d'un produit d'assurance de dommages non couvert par le mode de distribution sans représentant en vertu duquel les concessionnaires sont autorisés à distribuer le produit d'assurance de remplacement;
8. Un dossier a été ouvert à la direction des pré-enquêtes le 11 avril 2011 pour ensuite être transféré à la direction des enquêtes;
9. Depuis avril 2011, l'Autorité a reçu plusieurs autres dénonciations visant cette pratique commerciale effectuée par divers concessionnaires automobiles;

### **FAITS CONSTATÉS RELATIVEMENT À HONDA DE TERREBONNE**

10. Le ou vers le 20 septembre 2013, une consommatrice a communiqué avec Honda de Terrebonne afin de faire l'acquisition d'un véhicule usagé de marque Chevrolet 2009;
11. Suite à la finalisation de la transaction d'achat de son véhicule automobile avec le vendeur de Honda de Terrebonne, [...], la consommatrice a rencontré [...], afin de compléter le volet financement lié à l'achat de son véhicule;
12. [...] a alors offert à la consommatrice une assurance de remplacement FPQ n° 5, en plus de lui offrir de magasiner son assurance automobile, affirmant qu'elle avait accès à tous les assureurs et qu'elle pourrait lui obtenir une meilleure prime que celle qu'elle détenait pour son ancienne voiture, agissant ainsi en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel elle est autorisée à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
13. [...] a de plus affirmé à la consommatrice qu'il s'agissait d'un service qu'elle lui offrait sans frais et a recueilli les informations personnelles de cette dernière, comme l'aurait fait un représentant en assurance de dommages afin de pouvoir lui donner une soumission d'assurance;
14. De plus, au cours de la même discussion, [...] a informé la consommatrice qu'elle ne devrait pas souscrire une valeur à neuf auprès de son assureur car sa prime d'assurance ne baisserait jamais ou presque et, à cet effet, lui a remis un document intitulé « bien informer pour être mieux protégé – valeur de remplacement » (copie du document onglet 3);

15. [...] a également fourni des explications erronées à la consommatrice quant à l'assurance de remplacement FPQ n° 5, indiquant notamment qu'en cas de perte totale du véhicule, cette dernière recevrait un chèque et qu'elle pourrait acheter le véhicule de son choix;
16. Par ailleurs, au soutien de son offre d'assurance de remplacement FPQ n° 5, [...] a représenté à sa cliente que le taux de financement du véhicule serait de 4.99% si elle souscrivait à l'assurance de remplacement et de 5.24% si elle refusait cette assurance;
17. Par la suite, [...] a transmis à la consommatrice une soumission relativement à une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B), laquelle n'incluait pas l'avenant valeur à neuf auprès de [...];
18. Il est à noter que la consommatrice n'a jamais été mise en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la réception de cette soumission présentée par [...];
19. Il appert donc qu'à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5, une employée de Honda de Terrebonne a outrepassé ses pouvoirs à titre de distributeur et a offert à sa cliente un produit d'assurance non visé par l'article 424 de la LDPSF, soit une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
20. Or, les produits d'assurance afférents à un véhicule, qui ne sont pas visés par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, ne peuvent être offerts que par l'entremise de représentants certifiés auprès de l'Autorité;
21. De plus, en omettant d'informer sa cliente des options offertes dans l'éventualité d'un sinistre et en assujettissant un taux de financement à la souscription de l'assurance de remplacement auprès de Canassurance compagnie d'assurance, l'employée de Honda de Terrebonne a omis de décrire complètement la garantie offerte, contrairement aux dispositions des articles 431 et 439 de la LDPSF;
22. En ne s'assurant pas que son employée respecte les dispositions du titre VIII de la LDPSF relatives à la distribution sans représentant, Honda de Terrebonne a commis une infraction à la LDPSF;

#### **MANQUEMENTS REPROCHÉS À HONDA DE TERREBONNE**

23. Honda de Terrebonne a contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée a offert à son client des produits d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui ne sont pas visés par l'article 424 de la LDPSF au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5;
24. Honda de Terrebonne a également commis une contravention à la LDPSF alors que son employée a omis de décrire adéquatement le produit offert à sa cliente et de lui préciser la nature de la garantie offerte, à savoir l'assurance de remplacement FPQ n° 5, et assujettissant le taux de financement du véhicule à la conclusion du contrat d'assurance de remplacement auprès de Canassurance, compagnie d'assurance;

#### **OBSERVATIONS PRÉSENTÉES PAR HONDA DE TERREBONNE**

25. Dans son avis préalable signifié à Honda de Terrebonne le 10 septembre 2014, et portant le numéro 2014-SECG-0039, l'Autorité donnait l'opportunité à Honda de Terrebonne de lui transmettre ses observations par écrit;

26. En date du 28 octobre 2014, suite à la réception d'une autorisation de communication reçue le 27 octobre 2014, l'Autorité communiquait toutes les pièces pertinentes liées au préavis signifié à Honda de Terrebonne à [...];
27. Par lettre datée du 21 novembre 2014, Honda de Terrebonne faisait parvenir, par l'entremise de ses procureurs, ses observations en réponse à la décision annoncée, de même que certains documents au soutien de ses observations, à savoir :
- a. Un contrat de service intervenu entre Honda de Terrebonne et [...];
  - b. Un document intitulé « Règle de conformité aux règles de référencements d'assurance » relatif à l'utilisateur [...];
  - c. Une démonstration expliquant le fonctionnement de l'outil [...];
  - d. Un affidavit de [...], non assermenté;
28. Sans limiter la généralité des observations de Honda de Terrebonne, ces dernières peuvent sommairement s'articuler autour des thèmes suivants :
- a. Honda de Terrebonne se limite à faire de l'indication de clients, laquelle s'effectue via le site internet [...], mis à sa disposition en vertu d'une entente avec [...];
  - b. Honda de Terrebonne ne peut être sanctionnée en vertu de l'article 419 de la LDPSF parce qu'elle n'aurait pas respecté l'avis 3.1 daté du 8 octobre 2010 publié par l'Autorité;
  - c. Honda de Terrebonne n'a pas offert de produit d'assurance de dommages FPQ n° 1 à sa cliente par l'entremise de [...], cette dernière n'ayant fait qu'inviter sa cliente à utiliser elle-même [...] afin de soumettre son dossier et d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1;
  - d. Pour que [...] ait proposé des produits d'assurance ou qu'elle se soit substituée à un courtier d'assurances, il aurait fallu qu'elle entre en communication avec divers assureurs aux fins d'obtenir des cotations, ce qu'elle n'a pas fait;
  - e. La cueillette d'informations personnelles d'un client par une personne autre qu'un représentant en assurances n'est pas un acte interdit par la LDPSF;
  - f. [...] a agi simplement à titre de courroie de transmission de l'information, en s'assurant que l'information personnelle de la cliente soit transmise via [...] à des courtiers d'assurances inscrits auprès de l'Autorité et que la cliente obtienne des cotations de différents assureurs;
  - g. Dans l'éventualité où [...] a recueilli les informations personnelles de la cliente et les a relayées à des courtiers d'assurances, elle a alors agi comme mandataire de la cliente dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, conformément aux dispositions prévues au *Code civil du Québec*;
  - h. La sanction administrative envisagée par l'Autorité est déraisonnable puisqu'aucun avertissement n'a été préalablement transmis à Honda de Terrebonne avant l'émission de l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* et que cette dernière n'a aucun antécédent en la matière. Par ailleurs, il n'y aurait aucune conséquence ni aucun préjudice causé à la consommatrice concernée;
  - i. Dans sa déclaration non assermentée, [...] indique notamment :

- [...], son travail est de finaliser la transaction de vente ou de location d'un véhicule automobile avec les clients de Honda de Terrebonne;
- Elle ne se souvient pas avoir rencontré la cliente à laquelle réfère le préavis;
- Pour chacune de ses rencontres avec ses clients, elle suivait un cadre très précis, élaboré et peaufiné et, en aucune circonstance, elle ne dérogeait du cadre établi;
- Lorsqu'elle expliquait l'assurance de remplacement à ses clients, elle leur présentait systématiquement les deux options distinctes s'offrant à eux;
- Elle n'a jamais indiqué à un client que le taux de financement pouvait varier à la baisse en souscrivant à une assurance de remplacement et n'a jamais fourni d'informations erronées;
- Lorsque le client démontrait de l'intérêt, elle lui offrait de mettre à sa disposition [...] et d'utiliser son ordinateur afin de remplir lui-même en ligne les informations requises. Pour ce faire, elle tournait son écran, donnait sa souris et son clavier au client;
- Elle n'a jamais soumis une demande de cotation via [...] pour le compte d'un client, ce dernier devant lui-même cliquer pour soumettre sa demande de cotation;
- Lorsque le client était toujours dans son bureau, elle lui montrait immédiatement les différentes cotations reçues. Lorsqu'il avait quitté la concession, elle entrait en communication avec lui et lui mentionnait par téléphone les différentes cotations reçues;
- Bien qu'elle ne puisse se souvenir de sa rencontre avec la cliente visée par le préavis, le fait qu'elle suive toujours un cadre précis sans jamais y déroger lui permet d'affirmer que le cadre a été rigoureusement suivi;
- Elle ne recevait aucun bénéfice en proposant le site [...] à la cliente.

## **LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES**

29. L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par Honda de Terrebonne, de même que tous les documents produits à l'appui de ces observations;
30. Quant aux faits invoqués, l'Autorité constate notamment que [...] ne se souvient pas de la cliente visée par l'avis préalable ni de sa rencontre avec cette dernière;
31. Le simple fait d'affirmer qu'un protocole existe et qu'il a été suivi n'est pas suffisant pour contrer la preuve recueillie par l'Autorité ou en diminuer la force probante;
32. Le visionnement de la démonstration de la plateforme internet [...] ne peut, par ailleurs, être un élément probant dans le cadre de l'analyse du présent dossier puisqu'il s'agit d'une démonstration générale et non d'une preuve de son utilisation spécifique dans le cadre du présent dossier;
33. En effet, et sans se prononcer sur la légalité de cet outil, la preuve recueillie par l'Autorité démontre qu'en l'espèce, ce n'est pas la cliente qui a utilisé ladite plateforme, mais bien [...]. Cette dernière a elle-même recueilli les informations personnelles de la cliente, tel un courtier d'assurance, afin d'être en mesure de lui fournir des soumissions pour une assurance de dommages FPQ n° 1;

34. Ce n'est qu'à la suite de ses démarches, après avoir fourni des soumissions d'assurance à la cliente, que cette dernière a été mise en contact avec un représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
35. Par ailleurs, quant à la possibilité pour la cliente d'obtenir un taux de financement moindre pour l'achat du véhicule si elle souscrivait à l'assurance de remplacement FPQ n° 5, l'Autorité considère que les documents et explications transmis par la cliente doivent bénéficier d'une force probante supérieure aux explications fournies par [...] à savoir qu'elle ne tenait jamais ce type de propos et qu'elle ne dérogeait jamais au cadre préétabli;
36. Quant aux arguments juridiques invoqués par Honda de Terrebonne, l'Autorité soumet d'abord que la jurisprudence prévoit que l'obligation de recueillir personnellement les renseignements personnels du client est intimement liée à l'obligation pour le représentant en assurance de conseiller son client sur le produit qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins;
37. La cueillette des renseignements personnels du client s'inscrit directement dans l'offre d'un produit d'assurance et est donc un acte réservé au représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
38. Par ailleurs, la notion de « l'offre » d'un produit d'assurance fait l'objet d'une interprétation large et libérale par les tribunaux, la LDPSF étant une loi d'ordre public de protection, édictée dans le but de protéger les consommateurs de produits et services financiers;
39. Dans ce contexte, la notion « d'offre » couvre non seulement les activités du représentant qui prépare la proposition d'assurance pour son client, mais également toutes les activités accomplies dans la phase précontractuelle du contrat d'assurance et qui ont pour objectif d'amener le client à signer une proposition d'assurance;
40. L'Autorité considère également que les dispositions du mandat prévues au *Code civil du Québec*, soit des dispositions générales, ne peuvent avoir préséance sur les dispositions spécifiques de la LDPSF, loi d'ordre public de protection;
41. En effet, la doctrine et la jurisprudence sont à l'effet que les dispositions d'une loi spécifique, adoptée régulièrement par le Législateur, ont préséance sur les dispositions de portée générale du *Code civil du Québec*;
42. L'Autorité rappelle qu'un contrat de mandat ne peut valablement être conclu lorsqu'il a pour but de permettre de contourner des règles d'ordre public, donc de celles de la LDPSF;
43. Or, permettre que des actes réservés puissent être exécutés par des personnes non-inscrites auprès de l'Autorité par l'entremise d'un mandat reviendrait à permettre à des non-inscrits de contourner les dispositions d'ordre public de la LDPSF;
44. L'Autorité ajoute qu'un mandataire doit être considéré comme l'extension de la personnalité juridique du mandant. Or, le Législateur a spécifiquement décrété, à l'article 3 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants*, RLRQ, c. D-9.2, r. 10, que l'exercice des activités de vendeur de véhicules routiers est incompatible avec l'exercice des activités de représentants en assurance de dommages;
45. Dans ce contexte, l'Autorité est d'avis que Honda de Terrebonne et [...] ont nettement outrepassé le concept de l'indication de clients;
46. En effet, l'indication de clients peut être décrite comme étant l'action de diriger un client vers un inscrit, qu'il s'agisse d'un cabinet en assurances, d'une société autonome ou d'un représentant autonome, en vertu de la LDPSF. L'indication de clients se limite à fournir les coordonnées d'un représentant ou à fournir au représentant le nom et les coordonnées du client;



47. En l'espèce, [...] a recueilli les informations personnelles de la cliente, les a transmises à des courtiers d'assurances dans le but spécifique d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1 pour le bénéfice de sa cliente, a reçu les cotations et les a transmises à sa cliente;
48. Le témoignage de la cliente est également à l'effet que [...] lui a expliqué qu'elle ne devrait pas prendre la valeur à neuf avec son assureur car sa prime s'assurance ne baisserait jamais ou presque;
49. Ce faisant, elle a offert à sa cliente un produit d'assurance non visé par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, à savoir une assurance automobile FPQ n° 1, à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5;
50. Finalement, l'Autorité ajoute qu'elle a considéré, aux fins de la présente décision, les arguments relatifs à la raisonnable de la sanction présentés par Honda de Terrebonne, tout en considérant le montant maximal pouvant être imposé par l'article 419 de la LDPSF et de sa mission énoncée à l'article 4 de la LAMF;
51. À la lumière de ce qui précède, l'Autorité rend la présente décision;

## DÉCISION

**CONSIDÉRANT** les articles 408, 408.1, 424, 431 et 439 de la LDPSF qui se lisent comme suit :

**408** Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

**408.1** Un distributeur ne peut offrir un produit d'assurance afférent à un véhicule ou à un immeuble qu'il vend, sauf s'il s'agit d'un produit d'assurance visé par l'article 424.

Est considéré comme un véhicule, une automobile au sens de la Loi sur l'assurance automobile (chapitre A-25), ainsi qu'un véhicule auquel s'applique la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2).

**424(5)** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien :

5° l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 422 de la Loi sur les assurances (chapitre A-32).

**431** La personne qui distribue le produit doit le décrire au client et lui préciser la nature de la garantie.

Elle indique clairement les exclusions de garantie pour permettre au client de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion.

Elle doit aussi, lorsque le distributeur reçoit pour la vente du produit une rémunération qui excède 30% de son coût, la dévoiler au client.



**439** Un distributeur ne peut assujettir la conclusion d'un contrat à l'obligation pour le client de conclure un contrat d'assurance auprès d'un assureur qu'il indique.

Il ne peut exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier.

**CONSIDÉRANT** l'article 419 de la LDSPF qui se lit comme suit :

**419** L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un assureur ou un distributeur ne se conforme pas aux dispositions du présent titre ou d'un règlement pris conformément aux articles 226 et 423, imposer à cet assureur ou à ce distributeur une sanction administrative pour un montant qui ne peut excéder 100 000\$.

De même, l'Autorité peut rendre une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

**CONSIDÉRANT** l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3, qui se lit comme suit :

**5.** L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable:

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

**CONSIDÉRANT** les articles 4 et 8 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A 33.2 (la « LAMF »), qui se lisent comme suit :

**4.** L'Autorité a pour mission de :

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

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

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

4° assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation et l'encadrement des marchés de valeurs mobilières en administrant notamment les contrôles prévus à la loi relativement à l'accès au marché public des capitaux, en veillant à ce que les émetteurs et les autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations qui leur sont applicables et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

4.1° assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;

5° voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi.

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

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

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;

4° à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;

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

**CONSIDÉRANT** la délégation de pouvoirs faite par le président-directeur général conformément au premier alinéa de l'article 24 de la LAMF;

**POUR CES MOTIFS, L'AUTORITÉ**

**IMPOSE** à Automobiles Donald Brassard inc. faisant affaire sous la raison sociale Honda de Terrebonne une sanction administrative de 15 000 \$, payable au plus tard trente (30) jours suivant la date de signature de la présente décision pour avoir contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée :

- a offert à un client un produit d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui n'est pas visé par l'article 424 de la LDPSF;
- a omis de décrire adéquatement le produit offert à sa cliente et de leur préciser la nature de la garantie offerte, à savoir l'assurance de remplacement FPQ n° 5;

- a assujéti le taux de financement du contrat de financement du véhicule automobile à la conclusion d'un contrat d'assurance de remplacement FPQ n° 5 offert par Canassurance compagnie d'assurance.

**La décision prend effet à la date de sa signature.**

Fait le 7 janvier 2015.

---

Eric Stevenson  
Surintendant de l'assistance aux clientèles  
et de l'encadrement de la distribution

**En conséquence de cette décision, veuillez lire attentivement ce qui suit :**

En vertu de l'article 35.1 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2, l'Autorité peut réviser, à tout moment, ses décisions sur présentation de faits nouveaux, sauf dans le cas d'une erreur de droit.

Le paiement de la sanction administrative imposée par la présente décision peut être effectué par chèque, traite bancaire ou mandat poste fait à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers, le tout transmis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers**  
**Direction du Contentieux**  
À l'attention de M<sup>e</sup> Sylvie Boucher  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'informations, vous communiquer avec M<sup>e</sup> Sylvie Boucher par courriel à l'adresse suivante : [sylvie.boucher@lautorite.qc.ca](mailto:sylvie.boucher@lautorite.qc.ca).

**2015-SACD-0003**

**L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

---

**GARAGE RENAUD FORTIER INC.**, faisant affaires sous la raison sociale Hyundai Sherbrooke, ayant sa place d'affaires au 4320 boul. Bourque, Sherbrooke (Québec), J1N 1S3

**DÉCISION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

(Article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

---

**CONTEXTE**

L'article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») permet à l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** »), après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un assureur ou un distributeur a fait défaut de respecter les dispositions du Titre VIII de la LDPSF ou d'un règlement pris en application de celle-ci, d'imposer une sanction administrative à cet assureur ou à ce distributeur, pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. L'Autorité peut également ordonner à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

## **A- INTRODUCTION**

1. Garage Renaud Fortier inc., faisant affaire sous la raison sociale Hyundai Sherbrooke (« Hyundai Sherbrooke») est une compagnie légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions*, RLRQ, c. S-31.1, et dont la place d'affaires est située au 4320 boul. Bourque à Sherbrooke (Rapport REQ **onglet 1**);
2. La principale activité économique de Hyundai Sherbrooke est celle de concessionnaires d'automobiles neuves, le 2<sup>e</sup> secteur d'activité étant concessionnaires d'automobiles d'occasion selon le REQ (onglet 1);
3. Dans le cadre de son activité principale de vente d'automobiles, Hyundai Sherbrooke offre également à ses clients des produits d'assurance afférents au véhicule vendu, à savoir notamment une assurance de remplacement FPQ n<sup>o</sup> 5 émise par l'assureur La Capitale assurances générales inc. (attestation et copie du premier guide de distribution identifiant Hyundai Sherbrooke à titre de distributeur pour l'assurance de remplacement FPQ n<sup>o</sup> 5 de La Capitale assurances générales inc. **onglet 2**);
4. À titre de distributeur de produits d'assurance afférents à un véhicule, Hyundai Sherbrooke est donc assujéti au titre VIII de la LDPSF, relatif à la distribution sans représentant;
5. Hyundai Sherbrooke n'est pas inscrite à quelque titre que ce soit auprès de l'Autorité;

## **B- DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT FPQ N<sup>o</sup> 5**

### **FAITS DONNANT OUVERTURE À L'ENQUÊTE DE L'AUTORITÉ**

6. Le ou vers le 11 avril 2011, l'Autorité recevait des dénonciations relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de directeurs commerciaux ou d'employés œuvrant au sein de divers concessionnaires automobiles;
7. Selon les dénonciations reçues, au moment de l'achat d'un véhicule et à l'occasion de l'offre de produits d'assurance de remplacement FPQ n<sup>o</sup> 5, des consommateurs ont fait l'objet d'une sollicitation par un employé de concessionnaires automobiles relativement à la souscription d'un produit d'assurance de dommages non couvert par le mode de distribution sans représentant en vertu duquel les concessionnaires sont autorisés à distribuer le produit d'assurance de remplacement;
8. Un dossier a été ouvert à la direction des pré-enquêtes le 11 avril 2011 pour ensuite être transféré à la direction des enquêtes;
9. Depuis avril 2011, l'Autorité a reçu plusieurs autres dénonciations visant cette pratique commerciale effectuée par divers concessionnaires automobiles;

### **FAITS CONSTATÉS RELATIVEMENT À HYUNDAI SHERBROOKE**

10. Entre le 24 et le 29 janvier 2013, une consommatrice a communiqué avec Hyundai Sherbrooke afin de faire l'acquisition d'un véhicule de marque Hyundai Elantra 2013;
11. Suite à la finalisation de la transaction d'achat de son véhicule automobile avec le vendeur de Hyundai Sherbrooke, [...], la consommatrice a rencontré [...] du concessionnaire, afin de compléter le volet financement lié à l'achat de son véhicule;
12. [...] a alors offert à la consommatrice une assurance de remplacement FPQ n° 5, en plus de lui offrir de magasiner son assurance automobile et d'obtenir pour elle des soumissions auprès de courtiers d'assurances, agissant ainsi en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel elle est autorisée à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
13. Pour ce faire, [...] a recueilli les informations personnelles aux fins d'obtenir des soumissions d'assurance, à savoir notamment le nombre de kilomètres parcourus par jour et le montant de la franchise désiré;
14. Par ailleurs, à l'occasion de l'offre de l'assurance de remplacement FPQ n° 5, [...] a omis d'informer la consommatrice des deux options s'offrant à elle en cas de perte totale du véhicule, à savoir le remplacement de son véhicule par un véhicule de même valeur ou de valeur équivalente chez le concessionnaire Hyundai Sherbrooke ou le versement d'une indemnité monétaire représentant la valeur marchande de son véhicule, permettant ainsi à la consommatrice d'acheter un autre véhicule à l'endroit de son choix;
15. Par la suite, [...] a transmis à la consommatrice une soumission relativement à une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B), laquelle n'incluait pas l'avenant valeur à neuf, souscrite par l'entremise du [...] pour un montant de 552\$ annuellement;
16. Il est à noter que la consommatrice n'a jamais été mise en contact avec un représentant en assurance dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la réception de cette soumission présentée par [...];
17. Il appert donc qu'à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5, une employée de Hyundai Sherbrooke a outrepassé ses pouvoirs à titre de distributeur et a offert à sa cliente un produit d'assurance non visé par l'article 424 de la LDPSF, soit une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
18. Or, les produits d'assurance afférents à un véhicule, qui ne sont pas visés par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, ne peuvent être offerts que par l'entremise de représentants certifiés auprès de l'Autorité;
19. De plus, en omettant d'informer sa cliente des options offertes dans l'éventualité d'un sinistre, l'employée de Hyundai Sherbrooke a omis de décrire complètement la garantie offerte, contrairement aux dispositions de l'article 431 de la LDPSF;
20. En ne s'assurant pas que son employée respecte les dispositions du titre VIII de la LDPSF relatives à la distribution sans représentant, Hyundai Sherbrooke a commis une infraction à la LDPSF;

#### **MANQUEMENTS REPROCHÉS À HYUNDAI SHERBROOKE**

21. Hyundai Sherbrooke a contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée a offert à son client des produits d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A)

et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui ne sont pas visés par l'article 424 de la LDPSF au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5;

22. Hyundai Sherbrooke a également commis une contravention à la LDPSF alors que son employée a omis de décrire adéquatement le produit offert à sa cliente et de lui préciser la nature de la garantie offerte, à savoir l'assurance de remplacement FPQ n° 5;

### OBSERVATIONS PRÉSENTÉES PAR HYUNDAI SHERBROOKE

23. Dans son avis préalable signifié à Hyundai Sherbrooke le 10 septembre 2014, et portant le numéro 2014-SECG-0040, l'Autorité donnait l'opportunité à Hyundai Sherbrooke de lui transmettre ses observations par écrit;
24. En date du 28 octobre 2014, à la suite de la réception d'une autorisation de communication reçue le 27 octobre 2014, l'Autorité communiquait toutes les pièces pertinentes liées au préavis signifié à Hyundai Sherbrooke à [...];
25. Par lettre datée du 21 novembre 2014, Hyundai Sherbrooke faisait parvenir, par l'entremise de ses procureurs, ses observations en réponse à la décision annoncée, de même que certains documents au soutien de ses observations, à savoir :
- a. Un contrat de service intervenu entre Hyundai Sherbrooke et [...];
  - b. Un document intitulé « Règle de conformité aux règles de référencements d'assurance » relatif à l'utilisateur [...];
26. Sans limiter la généralité des observations transmises par Hyundai Sherbrooke, ces dernières peuvent sommairement s'articuler autour des thèmes suivants :
- a. Hyundai Sherbrooke se limite à faire de l'indication de clients, laquelle s'effectue via un outil, mis à sa disposition en vertu d'une entente de service intervenue avec [...];
  - b. Hyundai Sherbrooke ne peut être sanctionnée en vertu de l'article 419 de la LDPSF parce qu'elle n'aurait pas respecté l'avis 3.1 daté du 8 octobre 2010 publié par l'Autorité;
  - c. Hyundai Sherbrooke n'a pas offert de produit d'assurance à ses clients, ayant simplement invité ses clients à magasiner leur police d'assurance de dommages FPQ n° 1 et, pour ce faire, a mis à leur disposition un outil afin qu'ils puissent soumettre son dossier et obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1;
  - d. Pour que [...] ait proposé des produits d'assurance ou qu'elle se soit substituée à un courtier d'assurances, il aurait fallu qu'elle entre en communication avec divers assureurs aux fins d'obtenir des cotations, ce qu'elle n'a pas fait;
  - e. La cueillette d'informations personnelles d'un client par une personne autre qu'un représentant en assurance n'est pas un acte interdit par la LDPSF;
  - f. [...] a simplement agi à titre de courroie de transmission de l'information, en s'assurant que l'information personnelle des clients soit transmise via un outil à des courtiers inscrits auprès de l'Autorité et que les clients obtiennent des cotations de différents assureurs;
  - g. La déclaration de la cliente au dossier n'est pas signée par cette dernière et elle ne peut donc valoir pour un témoignage écrit de sa part;

- h. La sanction administrative envisagée par l'Autorité est déraisonnable puisqu'aucun avertissement n'a été préalablement transmis à Hyundai Sherbrooke avant l'émission de l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* et que cette dernière n'a aucun antécédent en la matière. Par ailleurs, il n'y aurait aucune conséquence ni aucun préjudice causé à la consommatrice concernée;

#### LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES

27. L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par Hyundai Sherbrooke, de même que tous les documents produits à l'appui de ces observations;
28. L'Autorité constate d'abord qu'aucune version des faits n'a été transmise par Hyundai Sherbrooke et [...] quant aux faits particuliers du présent dossier, aux gestes posés et aux manquements reprochés, les observations présentées étant des observations générales s'apparentant davantage à une argumentation juridique;
29. L'Autorité indique également que l'outil utilisé par Hyundai Sherbrooke et [...] n'est pas identifié ni décrit dans le cadre des observations transmises;
30. Quant aux arguments invoqués, l'Autorité soumet d'abord que la jurisprudence prévoit que l'obligation de recueillir personnellement les renseignements personnels du client est intimement liée à l'obligation pour le représentant en assurance de conseiller son client sur le produit qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins;
31. La cueillette des renseignements personnels du client s'inscrit directement dans l'offre d'un produit d'assurance et est donc un acte réservé au représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
32. Par ailleurs, la notion de « l'offre » d'un produit d'assurance fait l'objet d'une interprétation large et libérale par les tribunaux, la LDPSF étant une loi d'ordre public de protection, édictée dans le but de protéger les consommateurs de produits et services financiers;
33. Dans ce contexte, la notion « d'offre » couvre non seulement les activités du représentant qui prépare la proposition d'assurance pour son client, mais également toutes les activités accomplies dans la phase précontractuelle du contrat d'assurance et qui ont pour objet d'amener le client à signer une proposition d'assurance;
34. Dans les circonstances, l'Autorité est d'avis que Hyundai Sherbrooke et [...] ont nettement outrepassé le concept d'indication de clients;
35. En effet, l'indication de clients peut être décrite comme étant l'action de diriger un client vers un inscrit, qu'il s'agisse d'un cabinet en assurances, d'une société autonome ou d'un représentant autonome, en vertu de la LDPSF. L'indication de clients se limite à fournir les coordonnées d'un représentant ou à fournir au représentant le nom et les coordonnées du client;
36. En l'espèce, [...] a recueilli les informations personnelles de la cliente, notamment le montant de la franchise désirée et le nombre de kilomètres parcourus par jour, les a transmises à des courtiers d'assurances dans le but spécifique d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1 pour le bénéfice de sa cliente, cotations qu'elle a reçues et lui a par la suite transmises;
37. De plus, il appert qu'elle aurait omis de présenter à la cliente les deux options qui s'offraient à elle eu égard à l'assurance de remplacement FPQ n° 5;



38. Ce faisant, elle a offert à sa cliente un produit d'assurance non visé par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, à savoir une assurance automobile FPQ n° 1, à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5;
39. Finalement, l'Autorité ajoute qu'elle a considéré, aux fins de la présente décision, les arguments relatifs à la raisonnable de la sanction présentés par Hyundai Sherbrooke tout en considérant le montant maximal pouvant être imposé par l'article 419 de la LDPSF et de sa mission énoncée à l'article 4 de la LAMF;
40. À la lumière de ce qui précède, l'Autorité rend la présente décision.

## DÉCISION

**CONSIDÉRANT** les articles 408, 408.1, 424 et 431 de la LDPSF qui se lisent comme suit :

**408** Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

**408.1** Un distributeur ne peut offrir un produit d'assurance afférent à un véhicule ou à un immeuble qu'il vend, sauf s'il s'agit d'un produit d'assurance visé par l'article 424.

Est considéré comme un véhicule, une automobile au sens de la Loi sur l'assurance-automobile (chapitre A-25), ainsi qu'un véhicule auquel s'applique la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2).

**424(5)** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien :

5o l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 422 de la Loi sur les assurances (chapitre A-32).

**431** La personne qui distribue le produit doit le décrire au client et lui préciser la nature de la garantie.

Elle indique clairement les exclusions de garantie pour permettre au client de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion.

Elle doit aussi, lorsque le distributeur reçoit pour la vente du produit une rémunération qui excède 30% de son coût, la dévoiler au client.

**CONSIDÉRANT** l'article 419 de la LDSPF qui se lit comme suit :

**419** L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un assureur ou un distributeur ne se conforme pas aux dispositions du présent titre ou d'un règlement pris conformément aux articles 226 et 423, imposer à cet assureur ou à ce distributeur une sanction administrative pour un montant qui ne peut excéder 100 000\$.



De même, l'Autorité peut rendre une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

**CONSIDÉRANT** l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3, qui se lit comme suit :

5. L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable:

- 1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;
- 2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;
- 3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

**CONSIDÉRANT** les articles 4 et 8 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A 33.2 (la « LAMF »), qui se lisent comme suit :

4. L'Autorité a pour mission de :

- 1° prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers notamment en établissant des programmes éducationnels en matière de consommation de produits et services financiers, en assurant le traitement des plaintes reçues des consommateurs et en leur donnant accès à des services de règlement de différends;
- 2° veiller à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui leur sont applicables et se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins;
- 3° assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers en administrant en outre les règles d'admissibilité et d'exercice de ces activités et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;
- 4° assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation et l'encadrement des marchés de valeurs mobilières en administrant notamment les contrôles prévus à la loi relativement à l'accès au marché public des capitaux, en veillant à ce que les émetteurs et les autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations qui leur sont applicables et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;
- 4.1° assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;
- 5° voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi.

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

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

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;

4° à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;

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

**CONSIDÉRANT** la délégation de pouvoirs faite par le président-directeur général conformément au premier alinéa de l'article 24 de la LAMF;

**POUR MES MOTIFS, L'AUTORITÉ**

**IMPOSE** à Garage Renaud Fortier inc. faisant affaire sous la raison sociale Hyundai Sherbrooke une sanction administrative de 12 500 \$, payable au plus tard trente (30) jours suivant la date de signature de la présente décision pour avoir contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée :

- a offert à un client un produit d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui n'est pas visé par l'article 424 de la LDPSF;
- a omis de décrire adéquatement le produit offert à sa cliente et de leur préciser la nature de la garantie offerte, à savoir l'assurance de remplacement FPQ n° 5.

**La décision prend effet à la date de sa signature.**

Fait le 7 janvier 2015.

---

Eric Stevenson  
Surintendant de l'assistance aux clientèles  
et de l'encadrement de la distribution

**En conséquence de cette décision, veuillez lire attentivement ce qui suit :**

En vertu de l'article 35.1 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2, l'Autorité peut réviser, à tout moment, ses décisions sur présentation de faits nouveaux, sauf dans le cas d'une erreur

de droit.

Le paiement de la sanction administrative imposée par la présente décision peut être effectué par chèque, traite bancaire ou mandat poste fait à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers, le tout transmis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers**  
**Direction du Contentieux**  
 À l'attention de M<sup>e</sup> Sylvie Boucher  
 Place de la Cité, tour Cominar  
 2640, boulevard Laurier, 3<sup>e</sup> étage  
 Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'informations, vous communiquer avec M<sup>e</sup> Sylvie Boucher par courriel à l'adresse suivante : [sylvie.boucher@lautorite.qc.ca](mailto:sylvie.boucher@lautorite.qc.ca).

2015-SACD-0004

## L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

**2622-3412 QUÉBEC INC.**, faisant affaire sous les raisons sociales Hyundai de Lanaudière enr. et Hyundai autos Joliette enr., ayant sa place d'affaires au 815 ch. des Prairies, Joliette (Québec), J6E 8T6

### DÉCISION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

(Article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

#### CONTEXTE

L'article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») permet à l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** »), après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un assureur ou un distributeur a fait défaut de respecter les dispositions du Titre VIII de la LDPSF ou d'un règlement pris en application de celle-ci, d'imposer une sanction administrative à cet assureur ou à ce distributeur, pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. L'Autorité peut également ordonner à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

#### A- INTRODUCTION

1. 2622-3412 Québec inc., faisant affaire sous les raisons sociales Hyundai de Lanaudière enr. et « Hyundai Autos Joliette enr. » (« Hyundai de Lanaudière ») est une compagnie légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions*, RLRQ, c. S-31.1, et dont la place d'affaires est située au 815 ch. des Prairies à Joliette (Rapport REQ onglet 1);
2. La principale activité économique de Hyundai de Lanaudière est celle de concessionnaire d'automobiles selon le REQ (onglet 1);

3. Dans le cadre de son activité principale de vente d'automobiles, Hyundai de Lanaudière offre également à ses clients des produits d'assurance afférents au véhicule vendu, à savoir notamment une assurance de remplacement FPQ n° 5 émise par l'assureur La Capitale assurances générales inc. (attestation et copie du premier guide de distribution identifiant Hyundai de Lanaudière à titre de distributeur pour l'assurance de remplacement FPQ n° 5 de La Capitale assurances générales inc. **onglet 2**);
4. À titre de distributeur de produits d'assurance afférent à un véhicule, Hyundai de Lanaudière est donc assujéti au titre VIII de la LDPSF, relatif à la distribution sans représentant;
5. Hyundai de Lanaudière n'est pas inscrite à quelque titre que ce soit auprès de l'Autorité;

## **B- DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT FPQ N° 5**

### **FAITS DONNANT OUVERTURE À L'ENQUÊTE DE L'AUTORITÉ**

6. Le ou vers le 11 avril 2011, l'Autorité recevait des dénonciations relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de directeurs commerciaux ou d'employés œuvrant au sein de divers concessionnaires automobiles;
7. Selon les dénonciations reçues, au moment de l'achat d'un véhicule et à l'occasion de l'offre de produits d'assurance de remplacement FPQ n° 5, des consommateurs ont fait l'objet d'une sollicitation par un employé de concessionnaires automobiles relativement à la souscription d'un produit d'assurance de dommages non couvert par le mode de distribution sans représentant en vertu duquel les concessionnaires sont autorisés à distribuer le produit d'assurance de remplacement;
8. Un dossier a été ouvert à la direction des pré-enquêtes le 11 avril 2011 pour ensuite être transféré à la direction des enquêtes;
9. Depuis avril 2011, l'Autorité a reçu plusieurs autres dénonciations visant cette pratique commerciale effectuée par divers concessionnaires automobiles;

### **FAITS CONSTATÉS RELATIVEMENT À HYUNDAI DE LANAUDIÈRE**

10. Le ou vers le 6 août 2013, un consommateur a communiqué avec Hyundai de Lanaudière afin de faire l'acquisition d'un véhicule usagé de marque Hyundai Sonata 2008;
11. Suite à la finalisation de la transaction d'achat de son véhicule automobile avec le vendeur de Hyundai de Lanaudière, [...] le consommateur a rencontré [...], afin de compléter le volet financement lié à l'achat de son véhicule;
12. [...] alors offert au consommateur de magasiner pour lui son assurance automobile, agissant ainsi en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel elle est autorisée à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
13. Pour ce faire, [...] a alors recueilli les informations personnelles du consommateur, notamment ses habitudes de conduite, le kilométrage parcouru par année et l'usage qui sera fait du véhicule;
14. Elle a par la suite transmis elle-même par internet les informations qu'elle avait recueillies afin d'obtenir une soumission en assurance automobile;
15. Le même jour, [...] a transmis par téléphone au consommateur une soumission relativement à une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour

les dommages causés au véhicule (chapitre B), pour une prime annuelle d'environ 260\$, laquelle soumission provenait [...];

16. Il est à noter que le consommateur n'a jamais été mis en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la réception de cette soumission présentée par [...];
17. Il appert donc qu'à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5, une employée de Hyundai de Lanaudière a outrepassé ses pouvoirs à titre de distributeur et a offert à son client un produit d'assurance non visé par l'article 424 de la LDPSF, soit une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
18. Or, les produits d'assurance afférents à un véhicule, qui ne sont pas visés par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, ne peuvent être offerts que par l'entremise de représentants certifiés auprès de l'Autorité;
19. En ne s'assurant pas que son employée respecte les dispositions du titre VIII de la LDPSF relatives à la distribution sans représentant, Hyundai de Lanaudière a commis une infraction à la LDPSF;

#### **MANQUEMENTS REPROCHÉS À HYUNDAI DE LANAUDIÈRE**

20. Hyundai de Lanaudière a contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée a offert à son client un produit d'assurance automobile couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui n'est pas visé par l'article 424 de la LDPSF au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5;

#### **OBSERVATIONS PRÉSENTÉES PAR HYUNDAI DE LANAUDIÈRE**

21. Dans son avis préalable signifié à Hyundai de Lanaudière le 10 septembre 2014, et portant le numéro 2014-SECG-0044, l'Autorité donnait l'opportunité à Hyundai de Lanaudière de lui transmettre ses observations par écrit;
22. En date du 28 octobre 2014, à la suite de la réception d'une autorisation de communication en date du 27 octobre 2014, l'Autorité communiquait toutes les pièces pertinentes liées au préavis signifié à Hyundai de Lanaudière à [...];
23. Par lettre du 21 novembre 2014, Hyundai de Lanaudière faisait parvenir, par l'entremise de ses procureurs, ses observations en réponse à la décision annoncée, de même que certains documents au soutien de ses observations, à savoir :
  - a. Un contrat de service intervenu entre Hyundai de Lanaudière et [...];
  - b. Un document intitulé « Règle de conformité aux règles de référencements d'assurance » relatif à l'utilisateur [...];
  - c. Une démonstration expliquant le fonctionnement de l'outil [...];
  - d. Un affidavit de [...];
24. Sans limiter la généralité des observations de Hyundai de Lanaudière, ces dernières peuvent sommairement s'articuler autour des thèmes suivants :

- a. Hyundai de Lanaudière se limite à faire de l'indication de clients, laquelle s'effectue via le site internet [...], mis à sa disposition en vertu d'une entente avec [...];
- b. Hyundai de Lanaudière ne peut être sanctionnée en vertu de l'article 419 de la LDPSF parce qu'elle n'aurait pas respecté l'avis 3.1 daté du 8 octobre 2010 publié par l'Autorité;
- c. Hyundai de Lanaudière n'a pas offert de produit d'assurance à son client par l'entremise de [...], cette dernière n'ayant fait qu'inviter son client à utiliser lui-même [...] afin de soumettre son dossier et d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1;
- d. Pour que [...] ait proposé des produits d'assurance ou qu'elle se soit substituée à un courtier d'assurances, il aurait fallu qu'elle entre en communication avec divers assureurs aux fins d'obtenir des cotations, ce qu'elle n'a pas fait;
- e. La cueillette d'informations personnelles d'un client par une personne autre qu'un représentant en assurance n'est pas un acte interdit par la LDPSF;
- f. [...] a agi simplement à titre de courroie de transmission de l'information, en s'assurant que l'information personnelle du client soit transmise via [...] à des courtiers d'assurances inscrits auprès de l'Autorité et que le client obtienne des cotations de différents assureurs;
- g. Dans l'éventualité où [...] a recueilli les informations personnelles du client et les a relayées à des courtiers d'assurances, elle a alors agi comme mandataire du client dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, conformément aux dispositions prévues au *Code civil du Québec*;
- h. La déclaration du client n'est pas signée à toutes les pages et la page manuscrite ne comporte aucune signature. En conséquence, cette déclaration devrait être rejetée et les infractions soutenues par cette déclaration ne devraient pas être retenues;
- i. Le client a discuté avec un courtier d'assurance après avoir manifesté son désir d'accepter la prime offerte et a d'ailleurs souscrit son assurance auprès de ce courtier;
- j. La sanction administrative envisagée par l'Autorité est déraisonnable puisqu'aucun avertissement n'a été préalablement transmis à Hyundai de Lanaudière avant l'émission de l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* et que cette dernière n'a aucun antécédent en la matière. Par ailleurs, il n'y aurait aucune conséquence ni aucun préjudice causé au consommateur concerné;
- k. Dans sa déclaration, [...] indique notamment :
  - Le travail [...] est de finaliser la transaction de vente ou de location du véhicule automobile avec les clients de Hyundai de Lanaudière;
  - Elle ne se souvient pas avoir rencontré le client auquel le préavis réfère;
  - Lors de chacune de ses rencontres avec ses clients, elle suit un cadre très précis, élaboré et peaufiné et, en aucune circonstance, elle ne déroge du cadre établi;
  - Parmi ses responsabilités, elle doit s'assurer que ses clients sont titulaires d'une police d'assurance automobile respectant les exigences du créancier finançant le véhicule et elle sensibilise ses clients à l'importance de bien magasiner leur police auprès de différents assureurs pour bénéficier du meilleur prix possible;

- Lorsque le client démontre de l'intérêt, elle lui offre de mettre à sa disposition [...] et d'utiliser son ordinateur afin de remplir lui-même le formulaire en ligne avec les informations requises;
- Elle n'a jamais complété ou soumis une demande de cotation via [...] pour le compte d'un client, ce dernier étant toujours la personne qui manipule la souris et le clavier, puisqu'elle est consciente qu'elle n'est pas autorisée à le faire;
- Lorsque le client est dans son bureau au moment où elle reçoit les cotations, elle lui montre immédiatement. S'il a quitté la concession, elle entre en communication avec lui et elle lui mentionne par téléphone ou autrement les différentes cotations reçues;
- Bien qu'elle ne puisse se souvenir de sa rencontre avec le client auquel réfère le préavis, le fait qu'elle suive toujours un cadre précis sans jamais y déroger lui permet d'affirmer que le cadre a été rigoureusement suivi;
- Elle ne reçoit aucun bénéfice en proposant le site [...] au client.

### **LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES**

25. L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par Hyundai de Lanaudière, de même que tous les documents produits à l'appui de ses observations;
26. Quant aux faits invoqués, l'Autorité constate notamment que [...] ne se souvient pas du client auquel réfère l'avis préalable, ni de sa rencontre avec ce dernier;
27. Or, le simple fait d'affirmer qu'un protocole existe et qu'il a été suivi n'est pas suffisant pour contrer la preuve recueillie par l'Autorité ou en diminuer la valeur probante;
28. Le visionnement de la démonstration de la plateforme internet [...] ne peut, par ailleurs, être un élément probant dans le cadre de l'analyse du présent dossier puisqu'il s'agit d'une démonstration générale et non d'une preuve de son utilisation spécifique dans le cadre du présent dossier;
29. En effet, et sans se prononcer sur la légalité de cet outil, la preuve recueillie par l'Autorité démontre qu'en l'espèce, ce n'est pas le client qui a utilisé ladite plateforme mais bien [...]. Cette dernière a elle-même recueilli et consigné les informations personnelles du client afin d'être en mesure de lui fournir des cotations pour une assurance de dommages FPQ n° 1;
30. Ce n'est qu'à la suite de ses démarches, après avoir fourni des cotations d'assurance au client, que ce dernier a été mis en contact avec un représentant dûment certifié auprès de l'Autorité, avec lequel il a finalisé la souscription de l'assurance de dommages FPQ n° 1;
31. Quant aux arguments juridiques invoqués par Hyundai de Lanaudière, l'Autorité soumet d'abord que la jurisprudence prévoit que l'obligation de recueillir personnellement les renseignements personnels du client est intimement liée à l'obligation pour le représentant en assurance de conseiller son client sur le produit qui lui convient le mieux, en fonction de ses besoins;
32. La cueillette des renseignements personnels du client s'inscrit directement dans l'offre d'un produit d'assurance et est donc un acte réservé au représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
33. Par ailleurs, la notion de « l'offre » d'un produit d'assurance fait l'objet d'une interprétation large et libérale par les tribunaux, la LDPSF étant une loi d'ordre public de protection, édictée dans le but de protéger les consommateurs de produits et services financiers;



34. Dans ce contexte, la notion « d'offre » couvre non seulement les activités du représentant qui prépare la proposition d'assurance pour son client, mais également toutes les activités accomplies dans la phase précontractuelle du contrat d'assurance et qui ont pour objectif d'amener le client à signer une proposition d'assurance;
35. L'Autorité considère également que les dispositions du mandat prévues au *Code civil du Québec*, soit des dispositions générales, ne peuvent avoir préséance sur les dispositions spécifiques de la LDPSF, loi d'ordre public de protection;
36. En effet, la doctrine et la jurisprudence sont à l'effet que les dispositions d'une loi spécifique, adoptée régulièrement par le Législateur, ont préséance sur les dispositions de portée générale du *Code civil du Québec*;
37. L'Autorité rappelle qu'un contrat de mandat ne peut valablement être conclu lorsqu'il a pour but de permettre de contourner des règles d'ordre public, dont celles de la LDPSF relatives à l'obligation pour une personne d'être certifiée auprès de l'Autorité afin d'offrir des produits et services financiers;
38. L'Autorité ajoute qu'un mandataire doit être considéré comme l'extension de la personnalité juridique du mandant. Or, le Législateur a spécifiquement décrété, à l'article 3 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants*, RLRQ c. D-9.2, r. 10, que l'exercice des activités de vendeur de véhicules routiers est incompatible avec l'exercice des activités de représentant en assurance de dommages;
39. Dans ce contexte, l'Autorité est d'avis que Hyundai de Lanaudière et [...] ont nettement outrepassé le concept de l'indication de clients;
40. En effet, l'indication de clients peut être décrite comme étant l'action de diriger un client vers un inscrit, qu'il s'agisse d'un cabinet en assurances, d'une société autonome ou d'un représentant autonome, en vertu de la LDPSF. L'indication de clients se limite à fournir les coordonnées du représentant au client ou à fournir au représentant le nom et les coordonnées du client;
41. En l'espèce, [...] a recueilli les informations personnelles du client, les a transmises à des courtiers d'assurance dans le but spécifique d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1 pour le bénéfice de son client, cotations qu'elle reçues et lui a par la suite transmises sans qu'il n'y ait, à ce stade, aucune communication entre le client et le courtier d'assurances;
42. L'argument selon lequel la déclaration devrait être rejetée puisqu'elle ne porte pas la signature du client sur toutes les pages ne peut être retenu, ce dernier ayant livré sa version à l'enquêteur de l'Autorité;
43. Ce faisant, elle a offert à son client un produit d'assurance non visé par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, à savoir une assurance automobile FPQ n° 1, à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5;
44. Finalement, l'Autorité ajoute qu'elle a considéré, aux fins de la présente décision, les arguments relatifs à la raisonnable de la sanction présentés par Hyundai de Lanaudière, tout en considérant le montant maximal pouvant être imposé par l'article 419 de la LDPSF et de sa mission énoncée à l'article 4 de la LAMF;
45. À la lumière de ce qui précède, l'Autorité rend la présente décision;

## DÉCISION

**CONSIDÉRANT** les articles 408, 408.1 et 424 de la LDPSF qui se lisent comme suit :



**408** Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

**408.1** Un distributeur ne peut offrir un produit d'assurance afférent à un véhicule ou à un immeuble qu'il vend, sauf s'il s'agit d'un produit d'assurance visé par l'article 424.

Est considéré comme un véhicule, une automobile au sens de la Loi sur l'assurance automobile (chapitre A-25), ainsi qu'un véhicule auquel s'applique la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2).

**424(5)** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien :

5° l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 422 de la Loi sur les assurances (chapitre A-32).

**CONSIDÉRANT** l'article 419 de la LDSPF qui se lit comme suit :

**419** L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un assureur ou un distributeur ne se conforme pas aux dispositions du présent titre ou d'un règlement pris conformément aux articles 226 et 423, imposer à cet assureur ou à ce distributeur une sanction administrative pour un montant qui ne peut excéder 100 000\$.

De même, l'Autorité peut rendre une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

**CONSIDÉRANT** l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3, qui se lit comme suit :

**5.** L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable:

- 1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;
- 2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;
- 3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

**CONSIDÉRANT** les articles 4 et 8 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A 33.2 (la « LAMF »), qui se lisent comme suit :

**4. L'Autorité a pour mission de :**

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

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

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

4° assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation et l'encadrement des marchés de valeurs mobilières en administrant notamment les contrôles prévus à la loi relativement à l'accès au marché public des capitaux, en veillant à ce que les émetteurs et les autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations qui leur sont applicables et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

4.1° assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;

5° voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi.

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

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

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;

4° à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;

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

**CONSIDÉRANT** la délégation de pouvoirs faite par le président-directeur général conformément au premier alinéa de l'article 24 de la LAMF;

**POUR CES MOTIFS, L'AUTORITÉ**

**IMPOSE** à 2622-3412 Québec inc. faisant affaire sous les raisons sociales Hyundai de Lanaudière enr. et Hyundai autos Joliette enr. une sanction administrative de 10 000 \$, payable au plus tard trente (30) jours suivant la date de signature de la présente décision pour avoir contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée a offert à un client un produit d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui n'est pas visé par l'article 424 de la LDPSF.

**La décision prend effet à la date de sa signature.**

Fait le 7 janvier 2015.

---

Eric Stevenson  
Surintendant de l'assistance aux clientèles  
et de l'encadrement de la distribution

**En conséquence de cette décision, veuillez lire attentivement ce qui suit :**

En vertu de l'article 35.1 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2, l'Autorité peut réviser, à tout moment, ses décisions sur présentation de faits nouveaux, sauf dans le cas d'une erreur de droit.

Le paiement de la sanction administrative imposée par la présente décision peut être effectué par chèque, traite bancaire ou mandat poste fait à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers, le tout transmis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers**  
**Direction du Contentieux**  
À l'attention de M<sup>e</sup> Sylvie Boucher  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'informations, vous communiquer avec M<sup>e</sup> Sylvie Boucher par courriel à l'adresse suivante : [sylvie.boucher@lautorite.qc.ca](mailto:sylvie.boucher@lautorite.qc.ca).

**2015-SACD-0005**

**L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

---

**2845-6630 QUEBEC INC.**, faisant affaire sous les raisons sociales Riendeau Hyundai et Hyundai Varennes, ayant sa place d'affaires au

1433, boul. Armand-Frappier, Sainte-Julie  
(Québec) J3E 3R6

## DÉCISION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

(Article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

### CONTEXTE

L'article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») permet à l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** »), après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un assureur ou un distributeur a fait défaut de respecter les dispositions du Titre VIII de la LDPSF ou d'un règlement pris en application de celle-ci, d'imposer une sanction administrative à cet assureur ou à ce distributeur, pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. L'Autorité peut également ordonner à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

### A- INTRODUCTION

1. 2845-6630 Québec inc., faisant affaire sous les raisons sociales Riendeau Hyundai et Hyundai Varennes (« Riendeau Hyundai ») est une compagnie légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions*, RLRQ, c. S-31.1, et dont la place d'affaires est située au 1433, boul. Armand-Frappier à Sainte-Julie (Rapport REQ **onglet 1**);
2. La principale activité économique de Riendeau Hyundai est celle de commerce de gros d'automobiles, vente et services - automobiles selon le REQ (onglet 1);
3. Dans le cadre de son activité principale de vente d'automobiles, Riendeau Hyundai offre également à ses clients des produits d'assurance afférents au véhicule vendu, à savoir notamment une assurance de remplacement FPQ n° 5 émise par l'assureur La Capitale assurances générales inc. (attestation et copie du premier guide de distribution identifiant Riendeau Hyundai à titre de distributeur pour l'assurance de remplacement FPQ n° 5 de La Capitale assurances générales inc. **onglet 2**);
4. À titre de distributeur de produits d'assurance afférent à un véhicule, Riendeau Hyundai est donc assujéti au titre VIII de la LDPSF, relatif à la distribution sans représentant;
5. Riendeau Hyundai n'est pas inscrite à quelque titre que ce soit auprès de l'Autorité;

### B- DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT FPQ N° 5

#### FAITS DONNANT OUVERTURE À L'ENQUÊTE DE L'AUTORITÉ

6. Le ou vers le 11 avril 2011, l'Autorité recevait des dénonciations relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de directeurs commerciaux ou d'employés œuvrant au sein de divers concessionnaires automobiles;
7. Selon les dénonciations reçues, au moment de l'achat d'un véhicule et à l'occasion de l'offre de produits d'assurance de remplacement FPQ n° 5, des consommateurs ont fait l'objet d'une sollicitation par un employé de concessionnaires automobiles relativement à la souscription d'un produit d'assurance de dommages non couvert par le mode de distribution sans représentant en vertu duquel les concessionnaires sont autorisés à distribuer le produit d'assurance de remplacement;

8. Un dossier a été ouvert à la direction des pré-enquêtes le 11 avril 2011 pour ensuite être transféré à la direction des enquêtes;
9. Depuis avril 2011, l'Autorité a reçu plusieurs autres dénonciations visant cette pratique commerciale effectuée par divers concessionnaires automobiles;

### **FAITS CONSTATÉS RELATIVEMENT À RIENDEAU HYUNDAI**

10. Le ou vers le 20 septembre 2013, un consommateur a communiqué avec Riendeau Hyundai afin de faire l'acquisition d'un véhicule neuf de marque Hyundai Elantra 2013;
11. Suite à la finalisation de la transaction d'achat de son véhicule automobile avec le vendeur de Riendeau Hyundai, [...], le consommateur a rencontré [...], afin de compléter le volet financement lié à l'achat de son véhicule (copie de la carte d'affaires de [...], onglet 3);
12. [...] a alors offert au consommateur une assurance de remplacement FPQ n° 5, en plus de lui offrir de magasiner son assurance automobile agissant ainsi en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel elle est autorisée à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
13. Pour ce faire, [...] a alors recueilli les informations personnelles du consommateur, notamment le nombre de kilomètres parcourus par année, l'utilisation du véhicule aux États-Unis et ses antécédents de réclamation;
14. [...] a par la suite acheminé elle-même, par internet, les informations personnelles du consommateur à 3 compagnies d'assurances ou courtiers d'assurance de dommages;
15. Par la suite, [...] a transmis au consommateur deux soumissions relativement à une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
16. Il est à noter que le consommateur n'a jamais été mis en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la réception de ces soumissions présentées par [...];
17. Il appert donc qu'à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5, une employée de Riendeau Hyundai a outrepassé ses pouvoirs à titre de distributeur et a offert à son client un produit d'assurance non visé par l'article 424 de la LDPSF, soit une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
18. Or, les produits d'assurance afférents à un véhicule, qui ne sont pas visés par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, ne peuvent être offerts que par l'entremise de représentants certifiés auprès de l'Autorité;
19. En ne s'assurant pas que son employée respecte les dispositions du titre VIII de la LDPSF relatives à la distribution sans représentant, Riendeau Hyundai a commis une infraction à la LDPSF;

### **MANQUEMENTS REPROCHÉS À RIENDEAU HYUNDAI**

20. Riendeau Hyundai a contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée a offert à son client un produit d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui n'est pas visé par l'article 424 de la LDPSF au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5;

**OBSERVATIONS PRÉSENTÉES PAR RIENDEAU HYUNDAI**

21. Dans son avis préalable signifié à Riendeau Hyundai le 10 septembre 2014, et portant le numéro 2014-SECG-0045, l'Autorité donnait l'opportunité à Riendeau Hyundai de lui transmettre ses observations par écrit;
22. En date du 28 octobre 2014, suite à la réception d'une autorisation de communication reçue le 27 octobre 2014, l'Autorité communiquait toutes les pièces pertinentes liées au préavis signifié à Riendeau Hyundai à [...];
23. Par lettre datée du 21 novembre 2014, Riendeau Hyundai faisait parvenir, par l'entremise de ses procureurs, ses observations en réponse à la décision annoncée, de même que certains documents au soutien de ses observations, à savoir :
  - a. Un contrat de service intervenu entre Riendeau Hyundai et [...];
  - b. Un document intitulé « Règle de conformité aux règles de référencements d'assurance » relatif à l'utilisateur [...];
  - c. Une démonstration expliquant le fonctionnement de l'outil [...] ;
24. Sans limiter la généralité des observations transmises par Riendeau Hyundai, ces dernières peuvent sommairement s'articuler autour des thèmes suivants :
  - a. Riendeau Hyundai se limite à faire de l'indication de clients, laquelle s'effectue via le site internet [...] mis à sa disposition en vertu d'une entente de service intervenue avec [...];
  - b. Riendeau Hyundai ne peut être sanctionnée en vertu de l'article 419 de la LDPSF pour avoir fait défaut de respecter l'avis 3.1 daté du 8 octobre 2010 publié par l'Autorité;
  - c. Riendeau Hyundai n'a pas offert de produit d'assurance à son client par l'entremise de [...], cette dernière ayant simplement invité son client à utiliser [...] pour soumettre son dossier et obtenir une cotation d'assurance de dommages FPQ n° 1;
  - d. Pour que [...] ait proposé des produits d'assurance ou qu'elle se soit substituée à un courtier d'assurances, il aurait fallu qu'elle entre en communication avec divers assureurs aux fins d'obtenir des cotations, ce qu'elle n'a pas fait;
  - e. La cueillette d'informations personnelles d'un client par une personne autre qu'un représentant en assurances n'est pas un acte interdit par la LDPSF;
  - f. [...] a simplement agi à titre de courroie de transmission de l'information, en s'assurant que l'information personnelle de la cliente soit transmise via [...] à des courtiers inscrits auprès de l'Autorité et que la cliente obtienne des cotations de différents assureurs;
  - g. Dans l'éventualité où [...] a recueilli les informations personnelles du client et les a relayées à des courtiers d'assurances, elle a alors agi comme mandataire du client dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, conformément aux dispositions prévues au *Code civil du Québec*;
  - h. Des annotations non paraphées apparaissent dans la déclaration du client, lesquelles sont incomplètes et ne permettent pas de bien saisir le témoignage écrit de ce dernier;
  - i. Contrairement à ce qui est indiqué à la déclaration de la cliente, [...] a offert de mettre à sa disposition [...] et non de magasiner pour elle son assurance de dommages;

- j. [...] informe, à chaque occasion, que le service [...] est offert via des courtiers d'assurances et permet alors au client de comparer les prix avec son propre courtier et d'obtenir trois (3) cotations rapidement;
- k. Il ne ressort aucunement de la déclaration du client si ce dernier a parlé ou non avec un courtier d'assurance;
- l. [...] n'a pas demandé les renseignements au client, mais a mis son ordinateur à sa disposition;
- m. La sanction administrative envisagée par l'Autorité est déraisonnable puisqu'aucun avertissement n'a été préalablement transmis à Riendeau Hyundai avant l'émission de l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* et que cette dernière n'a aucun antécédent en la matière. Par ailleurs, il n'y aurait aucune conséquence ni aucun préjudice causé au consommateur concerné;

### **LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES**

- 25. L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par Riendeau Hyundai, de même que tous les documents produits à l'appui de ces observations;
- 26. L'Autorité constate d'abord qu'aucune version des faits n'a été transmise par [...] quant aux faits particuliers du présent dossier, aux gestes posés et aux manquements reprochés;
- 27. Le visionnement de la démonstration de la plateforme internet [...] ne peut, par ailleurs, être un élément probant dans le cadre de l'analyse du présent dossier puisqu'il s'agit d'une démonstration générale et non d'une preuve de son utilisation spécifique dans le cadre du présent dossier eu égard au client auquel l'avis préalable réfère;
- 28. En effet, et sans se prononcer sur la légalité de cet outil, la preuve recueillie par l'Autorité démontre qu'en l'espèce, ce n'est pas le client qui a utilisé ladite plateforme, mais bien [...]. Cette dernière a elle-même recueilli les informations personnelles du client afin d'être en mesure de lui fournir des cotations pour une assurance de dommages FPQ n° 1, bien que le client n'était pas particulièrement intéressé par cette démarche;
- 29. Par ailleurs, contrairement aux observations présentées par Riendeau Hyundai, la déclaration du client indique spécifiquement qu'en « aucun temps, dans le processus avec le concessionnaire, je n'ai parlé à l'un de leur courtier d'assurance »;
- 30. Quant aux arguments juridiques de Riendeau Hyundai, l'Autorité soumet d'abord que la jurisprudence prévoit que l'obligation de recueillir personnellement les renseignements personnels du client est intimement liée à l'obligation pour le représentant en assurance de conseiller son client sur le produit qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins;
- 31. La cueillette des renseignements personnels du client s'inscrit directement dans l'offre d'un produit d'assurance et est donc un acte réservé au représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
- 32. Par ailleurs, la notion de « l'offre » d'un produit d'assurance fait l'objet d'une interprétation large et libérale par les tribunaux, la LDPSF étant une loi d'ordre public de protection, édictée dans le but de protéger les consommateurs de produits et services financiers;
- 33. Dans ce contexte, la notion « d'offre » couvre non seulement les activités du représentant qui prépare la proposition d'assurance pour son client, mais également toutes les activités accomplies



dans la phase précontractuelle du contrat d'assurance et qui ont pour objectif d'amener le client à signer une proposition d'assurance;

34. L'Autorité considère également que les dispositions du mandat prévues au *Code civil du Québec*, soit des dispositions générales, ne peuvent avoir préséance sur les dispositions spécifiques de la LDPSF, loi d'ordre public de protection;
35. En effet, la doctrine et la jurisprudence sont à l'effet que les dispositions d'une loi spécifique, adoptée régulièrement par le Législateur, ont préséance sur les dispositions de portée générale du *Code civil du Québec*;
36. L'Autorité rappelle qu'un contrat de mandat ne peut valablement être conclu lorsqu'il a pour but de permettre de contourner des règles d'ordre public, dont celles de la LDPSF;
37. Or, permettre que des actes réservés puissent être exécutés par des personnes non-certifiées auprès de l'Autorité par l'entremise d'un mandat reviendrait à permettre à des non-inscrits de contourner les dispositions d'ordre public de la LDPSF;
38. L'Autorité ajoute qu'un mandataire doit être considéré comme l'extension de la personnalité juridique du mandant. Or, le Législateur a spécifiquement décrété, à l'article 3 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants*, RLRQ, c. D-9.2, r. 10 que l'exercice des activités de vendeur de véhicules routiers est incompatible avec l'exercice des activités de représentants en assurance de dommages;
39. Dans ce contexte, l'Autorité est d'avis que Riendeau Hyundai et [...] ont nettement outrepassé le concept de l'indication de clients;
40. En effet, l'indication de clients peut être décrite comme étant l'action de diriger un client vers un inscrit, qu'il s'agisse d'un cabinet en assurances, d'une société autonome ou d'un représentant autonome, en vertu de la LDPSF. L'indication de clients se limite à fournir les coordonnées d'un représentant ou à fournir au représentant le nom et les coordonnées du client;
41. En l'espèce, [...] a recueilli elle-même les informations personnelles du client, les a transmises à des courtiers d'assurances dans le but spécifique d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1 pour son client, cotations qu'elle a reçues et lui a par la suite transmises sans que le client n'ait jamais parlé à un courtier d'assurance;
42. Ce faisant, elle a offert à son client un produit d'assurance non visé par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, à savoir une assurance automobile FPQ n° 1;
43. Finalement, l'Autorité ajoute qu'elle a considéré, aux fins de la présente décision, les arguments relatifs à la raisonnable de la sanction présentés par Riendeau Hyundai, tout en considérant le montant maximal pouvant être imposé par l'article 419 de la LDPSF et de sa mission énoncée à l'article 4 de la LAMF;
44. À la lumière de ce qui précède, l'Autorité rend la présente décision.

## DÉCISION

**CONSIDÉRANT** les articles 408, 408.1 et 424 de la LDPSF qui se lisent comme suit :

**40** Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.



Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

**408.1** Un distributeur ne peut offrir un produit d'assurance afférent à un véhicule ou à un immeuble qu'il vend, sauf s'il s'agit d'un produit d'assurance visé par l'article 424.

Est considéré comme un véhicule, une automobile au sens de la Loi sur l'assurance automobile (chapitre A-25), ainsi qu'un véhicule auquel s'applique la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2).

**424(5)** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien :

5° l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 422 de la Loi sur les assurances (chapitre A-32).

**CONSIDÉRANT** l'article 419 de la LDSPF qui se lit comme suit :

**419** L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un assureur ou un distributeur ne se conforme pas aux dispositions du présent titre ou d'un règlement pris conformément aux articles 226 et 423, imposer à cet assureur ou à ce distributeur une sanction administrative pour un montant qui ne peut excéder 100 000\$.

De même, l'Autorité peut rendre une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

**CONSIDÉRANT** l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3, qui se lit comme suit :

**5.** L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable:

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

**CONSIDÉRANT** les articles 4 et 8 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A 33.2 (la « LAMF »), qui se lisent comme suit :

**4.** L'Autorité a pour mission de :

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

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

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

4° assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation et l'encadrement des marchés de valeurs mobilières en administrant notamment les contrôles prévus à la loi relativement à l'accès au marché public des capitaux, en veillant à ce que les émetteurs et les autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations qui leur sont applicables et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

4.1° assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;

5° voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi.

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

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

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;

4° à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;

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

**CONSIDÉRANT** la délégation de pouvoirs faite par le président-directeur général conformément au premier alinéa de l'article 24 de la LAMF;

**POUR CES MOTIFS, L'AUTORITÉ:**

**IMPOSE** à 2845-6630 Québec inc. faisant affaire sous les raisons sociales Riendeau Hyundai et Hyundai Varennes une sanction administrative de 10 000 \$, payable au plus tard trente (30) jours suivant la date de signature de la présente décision pour avoir contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée a offert à un client un produit d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui n'est pas visé par l'article 424 de la LDPSF;

**La décision prend effet à la date de sa signature.**

Fait le 7 janvier 2015.

---

Eric Stevenson  
Surintendant de l'assistance aux clientèles  
et de l'encadrement de la distribution

**En conséquence de cette décision, veuillez lire attentivement ce qui suit :**

En vertu de l'article 35.1 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2, l'Autorité peut réviser, à tout moment, ses décisions sur présentation de faits nouveaux, sauf dans le cas d'une erreur de droit.

Le paiement de la sanction administrative imposée par la présente décision peut être effectué par chèque, traite bancaire ou mandat poste fait à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers, le tout transmis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers**  
**Direction du Contentieux**  
À l'attention de M<sup>e</sup> Sylvie Boucher  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'informations, vous communiquer avec M<sup>e</sup> Sylvie Boucher par courriel à l'adresse suivante : [sylvie.boucher@lautorite.qc.ca](mailto:sylvie.boucher@lautorite.qc.ca).

**2015-SACD-0006**

**L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

---

**2709970 CANADA INC.**, faisant affaire sous la raison sociale Toyota Magog, ayant sa place d'affaires au 2500, rue Sherbrooke, Magog (Québec), J1X 4E8

---

## DÉCISION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

(Article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

---

### CONTEXTE

L'article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») permet à l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** »), après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un assureur ou un distributeur a fait défaut de respecter les dispositions du Titre VIII de la LDPSF ou d'un règlement pris en application de celle-ci, d'imposer une sanction administrative à cet assureur ou à ce distributeur, pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. L'Autorité peut également ordonner à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

### A- INTRODUCTION

1. 2709970 Canada inc., faisant affaire sous la raison sociale Toyota Magog (« Toyota Magog ») est une compagnie légalement constituée en vertu de la Loi canadienne sur les sociétés par actions, L.R.C. (1985) c. C-44, et dont la place d'affaires est située au 2500, rue Sherbrooke à Magog (Rapport REQ **onglet 1**);
2. La principale activité économique de Toyota Magog est la vente de véhicules automobiles selon le REQ (onglet 1);
3. Dans le cadre de son activité principale de vente d'automobiles, Toyota Magog offre également à ses clients des produits d'assurance afférents au véhicule vendu, à savoir notamment une assurance de remplacement FPQ n° 5 émise par l'assureur Canassurance compagnie d'assurance (« Canassurance ») (attestation et copie du premier guide de distribution identifiant Toyota Magog à titre de distributeur pour l'assurance de remplacement FPQ n° 5 de Canassurance depuis le 31 octobre 2012 jusqu'à ce jour, **onglet 2**);
4. À titre de distributeur de produits d'assurance afférents à un véhicule, Toyota Magog est donc assujetti au titre VIII de la LDPSF relatif à la distribution sans représentant;
5. Toyota Magog n'est pas inscrit à quelque titre que ce soit auprès de l'Autorité;

### B- DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT FPQ N° 5

#### FAITS DONNANT OUVERTURE À L'ENQUÊTE DE L'AUTORITÉ

6. Le ou vers le 11 avril 2011, l'Autorité recevait des dénonciations relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de directeurs commerciaux ou d'employés œuvrant au sein de divers concessionnaires automobiles;
7. Selon les dénonciations reçues, au moment de l'achat d'un véhicule et à l'occasion de l'offre de produits d'assurance de remplacement FPQ n° 5, des consommateurs ont fait l'objet d'une sollicitation par un employé de concessionnaires automobiles relativement à la souscription d'un produit d'assurance de dommages non couvert par le mode de distribution sans représentant en vertu duquel les concessionnaires sont autorisés à distribuer le produit d'assurance de remplacement;
8. Un dossier a été ouvert à la direction des pré-enquêtes le 11 avril 2011 pour ensuite être transféré à la direction des enquêtes;

9. Depuis avril 2011, l'Autorité a reçu plusieurs autres dénonciations visant cette pratique commerciale effectuée par divers concessionnaires automobiles;

## FAITS CONSTATÉS RELATIVEMENT À TOYOTA MAGOG

Actes posés par [...]

10. Le ou vers le 14 décembre 2012, une consommatrice a communiqué avec Toyota Magog afin de faire l'acquisition d'un véhicule de marque Toyota Corolla 2010;
11. Suite à la finalisation de la transaction d'achat de son véhicule automobile avec le vendeur de Toyota Magog, la consommatrice a rencontré [...], afin de compléter le volet financement lié à l'achat de son véhicule;
12. Pour ce faire, [...] lui a posé diverses questions relatives notamment à son adresse et à son emploi, en plus de lui proposer une assurance de remplacement FPQ no 5 afférente à son véhicule;
13. À cette occasion, [...] a également offert à la consommatrice de lui magasiner une assurance de dommages pour son véhicule automobile auprès de divers assureurs, ce que la consommatrice a accepté;
14. Pour ce faire, [...] a recueilli les informations personnelles de la consommatrice, notamment ses habitudes de conduite, le kilométrage parcouru par jour et le montant de la franchise désiré, agissant ainsi en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel il est autorisé à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
15. [...] a par la suite présenté à la consommatrice une soumission d'assurance FPQ n° 1 offerte par [...] pour une prime annuelle de 399.70\$, offre qu'elle a initialement acceptée avant de la résilier afin de faire affaire avec son propre courtier d'assurance;
16. Il est à noter que la consommatrice n'a jamais été mise en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la présentation de cette soumission par [...];
17. Par ailleurs, la même pratique a été constatée le ou vers le 6 mai 2013, alors qu'un consommateur s'est présenté chez Toyota Magog afin de faire l'acquisition d'un véhicule automobile de marque Toyota Yaris 2009;
18. Suite à la conclusion de la vente du véhicule automobile, le consommateur a été référé au [...], afin de compléter le volet financement lié à l'achat du véhicule (contre de vente à tempérament, onglet 3);
19. À cette occasion, [...] a offert au consommateur de magasiner pour lui son assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) et d'obtenir pour lui des soumissions auprès d'un courtier d'assurance, ce qu'il a accepté;
20. Pour ce faire, [...] a recueilli les informations personnelles du consommateur, notamment le montant de la responsabilité civile désiré, agissant alors en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel il est autorisé à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;

21. [...] a par la suite présenté au consommateur une soumission d'assurance de [...], au montant d'environ 651\$ par année, émise par l'entremise [...] sur la base des informations recueillies par [...] (copie de la police d'assurance FPQ n° 1, onglet 4);
22. Il est à noter que le consommateur n'a jamais été mis en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la présentation de cette soumission par [...];
23. De même, le ou vers le 15 mai 2013, une consommatrice s'est adressée à Toyota Magog afin de procéder à la location d'un véhicule de marque Toyota Prius 2013;
24. À la suite de la conclusion du contrat de location de son véhicule avec le vendeur [...], la consommatrice a été rencontrée par [...], afin de compléter le volet financement lié à cette location;
25. [...] a proposé à la consommatrice une assurance de remplacement FPQ n° 5, souscrite par l'entremise de Toyota Magog auprès de Canassurance (copie du formulaire de souscription et copie du guide de distribution, onglet 5), qu'elle a acceptée;
26. [...] a également offert à la consommatrice de magasiner pour elle son assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B), indiquant qu'elle payait trop cher pour son assurance actuelle;
27. Pour ce faire, [...] recueilli les informations personnelles de la consommatrice, agissant alors en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel il est autorisé à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
28. [...] a par la suite présenté une offre d'assurance de [...], au montant d'environ 322\$ par année, laquelle ne comportait aucun avenant valeur à neuf, cette dernière ayant été acceptée par la consommatrice (copie de la police d'assurance FPQ n° 1, onglet 6);
29. Il est à noter que la consommatrice n'a jamais été mise en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la présentation de cette soumission par [...];

Actes posés par [...]

30. Le ou vers le 22 mai 2013, une consommatrice s'est présentée chez Toyota Magog afin de procéder à la location d'un véhicule de marque Toyota Matrix familiale 2013;
31. À la suite de la conclusion du contrat de location du véhicule automobile, la consommatrice a été rencontrée par [...], afin de compléter le volet financement lié à la location du véhicule;
32. [...] a alors offert à la consommatrice de magasiner pour elle son assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
33. Pour ce faire, [...] a recueilli les informations personnelles de la consommatrice, notamment le montant de la franchise désiré, allant même jusqu'à suggérer un montant de franchise, le nombre de kilomètres parcourus quotidiennement pour aller au travail, agissant alors en dehors du cadre de la distribution sans représentant pour lequel il est autorisé à agir;
34. [...] a également mentionné à la consommatrice qu'elle n'avait pas besoin de souscrire un avenant valeur à neuf puisqu'il s'agissait d'une location de voiture et l'a plutôt sollicitée pour qu'elle

- souscrive à une assurance de remplacement FPQ n° 5 par son entremise, sans lui présenter les 2 options s'offrant à elle en cas de perte du véhicule;
35. [...] a par la suite présenté une offre d'assurance émise par [...], au montant d'environ [...], ne comportant aucun avenant pour la valeur à neuf, à laquelle la consommatrice a souscrit (copie de la police d'assurance FPQ n° 1, onglet 7);
  36. Il est à noter que la consommatrice n'a jamais été mise en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la présentation de cette soumission par [...];
  37. Finalement, le ou vers le 27 mai 2013, une consommatrice s'est présentée chez Toyota Magog afin de procéder à la location d'un véhicule automobile de marque Toyota Corolla 2013;
  38. À la suite de la conclusion de la location du véhicule automobile avec le vendeur [...], la consommatrice a été rencontrée par [...] du concessionnaire automobile, [...], afin de compléter le volet financement lié à la location du véhicule et lui offrir de souscrire à une assurance de remplacement FPQ n° 5;
  39. [...] a également offert à la cliente de magasiner pour elle son assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) en lui indiquant qu'il pourrait lui trouver une prime moins chère que celle qu'elle payait pour sa voiture précédente;
  40. Pour ce faire, [...] a recueilli les informations personnelles de la consommatrice, à savoir notamment le montant de la franchise désiré, l'existence de contraventions dans la dernière année et le nombre de kilomètres parcourus par jour, agissant alors en dehors du cadre de la distribution sans représentant pour lequel il est autorisé à agir;
  41. [...] lui a par la suite présenté une offre d'assurance auprès de [...], au montant d'environ 315\$ par année, laquelle n'incluait aucun avenant pour la valeur à neuf, ce que la consommatrice a accepté (copie de la police FPQ n° 1, onglet 8);
  42. Il est à noter que la consommatrice n'a jamais été mise en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la présentation de cette offre par [...];
  43. Il appert que des employés de Toyota Magog ont outrepassé leurs pouvoirs à titre de distributeur en offrant à leurs clients, à l'occasion de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5, un produit d'assurance non visé par l'article 424 de la LDPSF, soit une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
  44. Or, les produits d'assurance afférents à un véhicule, qui ne sont pas visés par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, ne peuvent être offerts que par l'entremise de représentants certifiés auprès de l'Autorité;
  45. En ne s'assurant pas que ses employés respectent les dispositions du titre VIII de la LDPSF relatives à la distribution sans représentant, Toyota Magog a commis une infraction à la LDPSF;

#### **MANQUEMENTS REPROCHÉS À TOYOTA MAGOG**

46. Toyota Magog a contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que ses employés ont offert à leurs clients des produits d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A)



et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui ne sont pas visés par l'article 424 de la LDPSF, au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5;

### OBSERVATIONS PRÉSENTÉES PAR TOYOTA MAGOG

47. Dans son avis signifié à Toyota Magog le 10 septembre 2014, et portant le numéro 2014-SECG-0042, l'Autorité donnait l'opportunité à Toyota Magog de lui transmettre ses observations par écrit;
48. En date du 28 octobre 2014, suite à la réception d'une autorisation de communication reçue le 27 octobre 2014, l'Autorité communiquait toutes les pièces pertinentes liées au préavis signifié à Toyota Magog à l'attention de [...];
49. Par lettre datée du 21 novembre 2014, Toyota Magog faisait parvenir à l'Autorité, par l'entremise de ses procureurs, ses observations en réponse à la décision annoncée, de même que certains documents au soutien de ses observations, à savoir :
  - a. Un contrat de service intervenu entre Toyota Magog et [...];
  - b. Deux documents intitulés « Règle de conformité aux règles de référencements d'assurance » relatifs respectivement aux utilisateurs [...];
  - c. Une démonstration expliquant le fonctionnement de l'outil [...];
  - d. Une déclaration non assermentée de [...];
  - e. Une déclaration non assermentée de [...];
  - f. Enregistrements audio des discussions entre le courtier d'assurances [...] et quatre clients visés par l'avis transmis par l'Autorité. Il est à noter que ces enregistrements sont les mêmes que ceux transmis par l'Autorité à Toyota Magog.
50. Sans limiter la généralité des observations de Toyota Magog, ces dernières peuvent sommairement s'articuler autour des thèmes suivants :
  - a. Toyota Magog se limite à faire de l'indication de clients, laquelle s'effectue via le site internet [...], mis à sa disposition en vertu d'une entente avec [...];
  - b. Toyota Magog ne peut être sanctionné en vertu de l'article 419 de la LDPSF parce qu'il n'aurait pas respecté l'avis 3.1 daté du 8 octobre 2010 publié par l'Autorité;
  - c. Toyota Magog n'a pas offert de produits d'assurance de dommages FPQ n° 1 par l'entremise de [...], ces derniers n'ayant fait qu'inviter leurs clients à utiliser eux-mêmes [...] afin de soumettre leur dossier et obtenir des cotations d'assurance de dommage FPQ n° 1;
  - d. Pour que [...] aient proposé des produits d'assurance ou qu'ils se soient substitués à un courtier d'assurances, il aurait fallu qu'ils entrent en communication avec divers assureurs aux fins d'obtenir des cotations, ce qu'ils n'ont pas fait;
  - e. La cueillette d'informations personnelles d'un client par une personne autre qu'un représentant en assurances n'est pas un acte interdit par la LDPSF;
  - f. [...] ont agi simplement à titre de courroie de transmission de l'information entre les clients et les courtiers d'assurance, en s'assurant que les informations personnelles des clients soient transmises via [...] à des courtiers inscrits auprès de l'Autorité et que les clients obtiennent des cotations de différents assureurs;

- g. Dans l'éventualité où [...] ont recueilli les informations personnelles des clients et les ont relayées à des courtiers d'assurances, ils ont alors agi comme mandataire des clients dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, conformément aux dispositions prévues au *Code civil du Québec*;
- h. Les affidavits [...] démontrent le processus complet d'offre d'assurance de remplacement FPQ n° 5, lequel est suivi systématiquement et comprend l'explication de ces deux options. Ainsi, [...] ont respecté leurs obligations à cet effet;
- i. [...] a le droit d'offrir à ses clients une assurance de remplacement et rien ne lui empêche de répondre aux questions de ses clients par courriel ou par tout autre moyen;
- j. Eu égard aux enregistrements audio, ils démontrent que le courtier d'assurance valide les informations transmises par internet;
- k. L'Autorité a mis de la pression sur l'un des plaignants en le sollicitant à trois reprises afin qu'il transmette sa déclaration écrite;
- l. [...] ont offert aux clients de mettre à leur disposition un outil lui permettant de magasiner auprès de plusieurs assureurs et non de magasiner pour eux leur assurance de dommages;
- m. Les clients ont discuté, pour la plupart, avec un courtier d'assurance après avoir manifesté leur désir d'accepter la prime offerte;
- n. Les clients n'ont subi aucun dommage ou préjudice en utilisant [...];
- o. La sanction administrative envisagée par l'Autorité est déraisonnable puisqu'aucun avertissement n'a été préalablement transmis à Toyota Magog avant l'émission de l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* et que cette dernière n'a aucun antécédent en la matière;
- p. Dans sa déclaration non assermentée, [...] indique notamment :
- Il ne se souvient pas avoir rencontré ni l'une ni l'autre des clientes dont il est question dans l'avis préalable signifié à Toyota Magog;
  - Pour chacune de ses rencontres à titre de [...], il suivait un cadre très précis, élaboré et peaufiné dont il ne dérogeait en aucune circonstance;
  - Lors de sa rencontre avec un client et de sa discussion sur sa couverture d'assurance, il lui expliquait l'assurance de remplacement en lui présentant les deux options s'offrant à lui. Il n'a jamais abordé la question de l'assurance de remplacement FPQ n° 5 sans présenter les deux options;
  - En tant que [...], il devait s'assurer que les clients soient titulaires d'une police d'assurance automobile FPQ n° 1 respectant les exigences du créancier finançant le véhicule et les sensibilisait à l'importance de bien magasiner leur police auprès de différents assureurs afin de bénéficier du meilleur prix possible;
  - Il donnait accès aux clients au portail [...] grâce à son code d'accès afin qu'ils puissent magasiner leur police d'assurance de dommages et obtenir des cotations émanant de trois (3) assureurs distincts;

- Il tournait alors son écran, donnait sa souris et son clavier au client pour que ce dernier puisse remplir lui-même ses informations personnelles et soumettre lui-même sa demande;
  - Il a déjà eu à taper ou à cliquer pour les clients les informations requises par [...], mais n'a jamais soumis une demande pour le compte du client;
  - Lorsque le client était toujours dans son bureau au moment de la réception des cotations, il lui montrait immédiatement les différentes cotations reçues. Si le client avait déjà quitté la concession, il entrait en communication avec lui et lui mentionnait par téléphone les différentes cotations reçues;
  - Il ne recevait aucun bénéfice en proposant le site [...];
- q. Dans sa déclaration non assermentée, [...] indique quant à lui :
- Il ne se souvient pas avoir rencontré les trois clients dont il est question dans l'avis préalable signifié par l'Autorité à Toyota Magog;
  - Lors de chacune de ses rencontres à titre de [...], il suit un protocole très précis, élaboré et peaufiné dont il ne déroge en aucune circonstance;
  - Il doit, comme [...], s'assurer que les clients sont titulaires d'une police d'assurance automobile respectant les exigences du créancier finançant le véhicule et sensibilise ses clients à l'importance de bien magasiner leur police pour bénéficier du meilleur prix possible;
  - Il est en mesure de donner à ses clients un accès via internet au portail [...] afin qu'ils puissent magasiner leur police d'assurance et obtenir des cotations émanant de trois assureurs distincts;
  - Si le client manifeste un intérêt, il tourne son écran, donne sa souris et son clavier au client afin que ce dernier puisse remplir lui-même ses informations personnelles et soumettre sa demande;
  - Il lui arrive de taper ou de cliquer pour le client les informations requises par [...] mais il n'a jamais soumis une demande de cotation pour le compte d'un client;
  - Lorsque le client est toujours dans son bureau au moment où il reçoit les cotations, il lui soumet immédiatement. S'il a déjà quitté la concession, il entre en communication avec lui et lui mentionne par téléphone ou autrement les différentes cotations reçues;
  - Bien qu'il ne se souvienne pas de sa rencontre avec les clients visés dans le préavis, le fait qu'il suive toujours ce protocole précis sans jamais y déroger lui permet d'affirmer que ce cadre a été rigoureusement suivi;
  - Il ne reçoit aucun bénéfice en proposant le site [...] au client;

## **LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES**

51. L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par Toyota Magog, de même que tous les documents produits à l'appui de ces observations;

52. Quant aux faits invoqués par [...], ou relativement aux clients qu'ils ont desservis, l'Autorité constate notamment qu'ils ne se souviennent pas des clients visés par l'avis préalable, ni de leur rencontre avec ces derniers;
53. Or, le simple fait d'affirmer qu'un protocole existe et a été suivi n'est pas suffisant pour contrer la preuve recueillie par l'Autorité ou en diminuer la force probante;
54. Le visionnement de la démonstration de la plateforme [...] ne peut, par ailleurs, être un élément probant dans le cadre de l'analyse du présent dossier puisqu'il s'agit d'une démonstration générale et non d'une preuve de son utilisation spécifique dans le cadre du présent dossier;
55. En effet, et sans se prononcer sur la légalité de cet outil, la preuve recueillie par l'Autorité démontre qu'en l'espèce, les informations ont été recueillies par [...] et non par les clients, afin d'être en mesure de leur fournir des soumissions pour une assurance de dommage FPQ n° 1;
56. En aucun temps au cours du processus de cotation, les clients de Toyota Magog n'ont été mis en contact avec un courtier d'assurance certifié auprès de l'Autorité préalablement à l'émission d'une cotation. Ce n'est que postérieurement à l'émission de la cotation que le courtier d'assurance certifié par l'Autorité est entré en contact avec les clients, le cas échéant, afin de valider les informations recueillies par [...];
57. Quant aux arguments juridiques invoqués par Toyota Magog, l'Autorité soumet d'abord que la jurisprudence prévoit que l'obligation de recueillir personnellement les renseignements personnels du client est intimement liée à l'obligation pour le représentant en assurance de conseiller son client sur le produit qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins;
58. La cueillette des renseignements personnels du client s'inscrit directement dans l'offre d'un produit d'assurance et est donc un acte réservé au représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
59. Par ailleurs, la notion de « l'offre » d'un produit d'assurance fait l'objet d'une interprétation large et libérale par les tribunaux, la LDPSF étant une loi d'ordre public de protection, édictée dans le but de protéger les consommateurs de produits et services financiers;
60. Dans ce contexte, la notion « d'offre » couvre non seulement les activités du représentant qui prépare la proposition d'assurance pour son client, mais également toutes les activités accomplies dans la phase précontractuelle du contrat d'assurance et qui ont pour objectif d'amener le client à signer une proposition d'assurance;
61. L'Autorité considère également que les dispositions du mandat prévues au *Code civil du Québec*, soit des dispositions générales, ne peuvent avoir préséance sur les dispositions spécifiques de la LDPSF, loi d'ordre public de protection;
62. En effet, la doctrine et la jurisprudence sont à l'effet que les dispositions d'une loi spécifique, adoptée régulièrement par le Législateur, ont préséance sur les dispositions de portée générale du *Code civil du Québec*;
63. L'Autorité rappelle qu'un contrat de mandat ne peut valablement être conclu lorsqu'il a pour but de permettre de contourner des règles d'ordre public, comme celles de la LDPSF;
64. Or, permettre que des actes réservés puissent être exécutés par des personnes non-inscrites auprès de l'Autorité par l'entremise d'un mandat reviendrait à permettre à des non-inscrits de contourner les dispositions d'ordre public de la LDPSF;
65. L'Autorité ajoute qu'un mandataire doit être considéré comme étant l'extension de la personnalité juridique du mandant. Or, le Législateur a spécifiquement décrété, à l'article 3 du *Règlement sur*

*l'exercice des activités de représentants*, RLRQ, c. D-9.2, r. 10, que l'exercice des activités de vendeur de véhicules routiers est incompatible avec l'exercice des activités de représentants en assurance de dommages;

66. Dans ce contexte, l'Autorité est d'avis que Toyota Magog et [...] ont nettement outrepassé le concept de l'indication de clients;
67. En effet, l'indication de clients peut être décrite comme étant l'action de diriger un client vers un inscrit, qu'il s'agisse d'un cabinet en assurances, d'une société autonome ou d'un représentant autonome, en vertu de la LDPSF. L'indication de clients se limite à fournir au client les coordonnées d'un représentant ou à fournir au représentant le nom et les coordonnées du client;
68. En l'espèce, [...] ont recueilli les informations personnelles des clients, les ont transmises à des courtiers d'assurances dans le but spécifique d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1 pour le bénéfice des clients, ont reçu les diverses cotations d'assurance de dommages et les ont transmises aux clients;
69. D'ailleurs, [...], ont posé à certains clients des questions relatives au nombre de kilomètres parcourus et le montant de la franchise désirée;
70. Ce faisant, ils ont offert à leurs clients un produit d'assurance non visé par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, à savoir une assurance automobile FPQ n° 1 à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5;
71. Finalement, l'Autorité ajoute qu'elle a considéré, aux fins de la présente décision, les arguments relatifs à la raisonnable de la sanction présentés par Toyota Magog, tout en considérant le montant maximal pouvant être imposé par l'article 419 de la LDPSF et de sa mission énoncée à l'article 4 de la LAMF;

## DÉCISION

**CONSIDÉRANT** les articles 408, 408.1 et 424 de la LDPSF qui se lisent comme suit :

**408** Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

**408.1** Un distributeur ne peut offrir un produit d'assurance afférent à un véhicule ou à un immeuble qu'il vend, sauf s'il s'agit d'un produit d'assurance visé par l'article 424.

Est considéré comme un véhicule, une automobile au sens de la Loi sur l'assurance-automobile (chapitre A-25), ainsi qu'un véhicule auquel s'applique la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2).

**424(5)** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien :

5° l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 422 de la Loi sur les assurances (chapitre A-32).

**CONSIDÉRANT** l'article 419 de la LDSPF qui se lit comme suit :

**419** L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un assureur ou un distributeur ne se conforme pas aux dispositions du présent titre ou d'un règlement pris conformément aux articles 226 et 423, imposer à cet assureur ou à ce distributeur une sanction administrative pour un montant qui ne peut excéder 100 000\$.

De même, l'Autorité peut rendre une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

**CONSIDÉRANT** l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ., c. J-3, qui se lit comme suit :

**5.** L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable:

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

**CONSIDÉRANT** les articles 4 et 8 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ., c. A 33.2 (la « LAMF »), qui se lisent comme suit :

**4.** L'Autorité a pour mission de :

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

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

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

4° assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation et l'encadrement des marchés de valeurs mobilières en administrant notamment les contrôles prévus à la loi relativement à l'accès au marché public des capitaux, en veillant à ce que les

émetteurs et les autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations qui leur sont applicables et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

4.1° assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;

5° voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi.

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

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

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;

4° à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;

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

**CONSIDÉRANT** la délégation de pouvoirs faite par le président-directeur général conformément au premier alinéa de l'article 24 de la LAMF;

**POUR CES MOTIFS, L'AUTORITÉ**

**IMPOSE** à 2709970 Canada inc. faisant affaire sous la raison sociale Toyota Magog une sanction administrative de 17 500 \$, payable au plus tard trente (30) jours suivant la date de signature de la présente décision pour avoir contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que ses employés ont offert à leurs clients des produits d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui ne sont pas visés par l'article 424 de la LDPSF au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5.

**La décision prend effet à la date de sa signature.**

Fait le 7 janvier 2015.

---

Eric Stevenson  
Surintendant de l'assistance aux clientèles  
et de l'encadrement de la distribution



**En conséquence de cette décision, veuillez lire attentivement ce qui suit :**

En vertu de l'article 35.1 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2, l'Autorité peut réviser, à tout moment, ses décisions sur présentation de faits nouveaux, sauf dans le cas d'une erreur de droit.

Le paiement de la sanction administrative imposée par la présente décision peut être effectué par chèque, traite bancaire ou mandat poste fait à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers, le tout transmis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers**  
**Direction du Contentieux**  
 À l'attention de M<sup>e</sup> Sylvie Boucher  
 Place de la Cité, tour Cominar  
 2640, boulevard Laurier, 3<sup>e</sup> étage  
 Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'informations, vous communiquer avec M<sup>e</sup> Sylvie Boucher par courriel à l'adresse suivante : [sylvie.boucher@lautorite.qc.ca](mailto:sylvie.boucher@lautorite.qc.ca).

2015-SACD-0007

**L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

**SHERBROOKE AUTOMOBILE INC.**, faisant affaire sous la raison sociale Volkswagen de l'Estrie, ayant sa place d'affaires au 4465, boul. Bourque, Sherbrooke (Québec) J1N 1S4

**DÉCISION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

(Article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

**CONTEXTE**

L'article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») permet à l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** »), après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un assureur ou un distributeur a fait défaut de respecter les dispositions du Titre VIII de la LDPSF ou d'un règlement pris en application de celle-ci, d'imposer une sanction administrative à cet assureur ou à ce distributeur, pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. L'Autorité peut également ordonner à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

**A- INTRODUCTION**

1. Sherbrooke Automobile inc., faisant affaire sous la raison sociale Volkswagen de l'Estrie (« Volkswagen de l'Estrie ») est une compagnie légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions*, RLRQ, c. C-S-31.1, et dont la place d'affaires est située au 4465 boul. Bourque à Sherbrooke (Rapport REQ **onglet 1**);

2. Les principales activités économiques de Volkswagen de l'Estrie sont celles de concessionnaires d'automobiles neuves, de réparation de voiture et de vente de pièces selon le REQ (onglet 1);
3. Dans le cadre de son activité principale de vente d'automobiles, Volkswagen de l'Estrie offre également à ses clients des produits d'assurance afférents au véhicule vendu, à savoir notamment une assurance de remplacement FPQ n° 5 émise par l'assureur Canassurance compagnie d'assurance (attestation et copie du premier guide de distribution identifiant Volkswagen de l'Estrie à titre de distributeur pour l'assurance de remplacement FPQ n° 5 de Canassurance compagnie d'assurance **onglet 2**);
4. À titre de distributeur de produits d'assurance afférents à un véhicule, Volkswagen de l'Estrie est donc assujéti au titre VIII de la LDPSF, relatif à la distribution sans représentant;
5. Volkswagen de l'Estrie n'est pas inscrit à quelque titre que ce soit auprès de l'Autorité;

## **B- DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT FPQ N° 5**

### **FAITS DONNANT OUVERTURE À L'ENQUÊTE DE L'AUTORITÉ**

6. Le ou vers le 11 avril 2011, l'Autorité recevait des dénonciations relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de directeurs commerciaux ou d'employés œuvrant au sein de divers concessionnaires automobiles;
7. Selon les dénonciations reçues, au moment de l'achat d'un véhicule et à l'occasion de l'offre de produits d'assurance de remplacement FPQ n° 5, des consommateurs ont fait l'objet d'une sollicitation par un employé de concessionnaires automobiles relativement à la souscription d'un produit d'assurance de dommages non couvert par le mode de distribution sans représentant en vertu duquel les concessionnaires sont autorisés à distribuer le produit d'assurance de remplacement;
8. Un dossier a été ouvert à la direction des pré-enquêtes le 11 avril 2011 pour ensuite être transféré à la direction des enquêtes;
9. Depuis avril 2011, l'Autorité a reçu plusieurs autres dénonciations visant cette pratique commerciale effectuée par divers concessionnaires automobiles;

### **FAITS CONSTATÉS RELATIVEMENT À HYUNDAI VAUDREUIL**

10. Le ou vers le 19 mai 2013, un consommateur a communiqué avec Volkswagen de l'Estrie afin de faire l'acquisition d'un véhicule usagé de marque Volkswagen Tiguan 2009;
11. Suite à la finalisation de la transaction d'achat de son véhicule automobile avec le vendeur de Volkswagen de l'Estrie, monsieur [...], le consommateur a rencontré [...], afin de compléter le volet financement lié à l'achat de son véhicule;
12. [...] a alors offert au consommateur une assurance de remplacement FPQ n° 5, en plus de lui offrir de magasiner son assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B), agissant ainsi en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel il est autorisé à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
13. Pour ce faire, [...] a posé diverses questions au consommateur, nécessaires en vue de l'obtention d'une soumission d'assurance automobile;

14. [...] a également indiqué au consommateur que le fait de souscrire son assurance de dommages par son entremise lui sauverait du temps et qu'il n'aurait pas à magasiner d'assurance par lui-même;
15. Par la suite, [...] a transmis au consommateur une proposition d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
16. Il est à noter que le consommateur n'a jamais été mis en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité relativement à cette soumission présentée par [...];
17. Par ailleurs, une pratique similaire a été constatée le ou vers le 19 juin 2013, alors qu'une consommatrice s'est également présentée chez Volkswagen de l'Estrie afin de procéder à la location d'un véhicule automobile Jetta Trendline 2013;
18. Suite à la conclusion de la location du véhicule automobile, la consommatrice a été recommandée à [...] afin de compléter le volet financement lié à la location du véhicule;
19. [...] a offert à la consommatrice de lui magasiner une assurance de dommages FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
20. [...] a alors fortement conseillé à la consommatrice de s'assurer par son entremise relativement à l'assurance de dommages du véhicule afin d'obtenir de meilleurs tarifs, notamment en raison de son dossier de conduite qu'elle a qualifié de lourd en raison de la présence de contraventions au cours de la dernière année;
21. Pour ce faire, [...] a recueilli les informations personnelles de la consommatrice, nécessaires à l'obtention d'une soumission d'assurance;
22. Par la suite, [...] lui a transmis une soumission relativement à une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B), en lui indiquant qu'elle faisait affaire avec Montréal, sans toutefois lui donner de nom de compagnie;
23. Il est à noter que la consommatrice n'a jamais été mise en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la réception de cette soumission présentée par [...];
24. Finalement, il appert que [...] a également transmis une autre soumission d'assurance automobile FPQ n° 1 à un consommateur le ou vers le 13 novembre 2013;
25. En effet, suite à la conclusion d'un contrat d'acquisition d'un véhicule, [...] a transmis à son client un courriel aux termes duquel elle détaillait une soumission d'assurance et les différents avenants visés, laquelle incluait notamment une assurance responsabilité de 2 000 000\$, une franchise de 500\$ pour les accidents avec collision et une franchise de 250\$ pour les accidents sans collision (onglet 4);
26. Il est à noter que le consommateur n'a jamais été mis en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la réception de cette soumission présentée par [...], cette dernière utilisant un site internet pour obtenir la soumission (onglet 4);
27. Le 14 novembre 2013, un avis de résiliation de l'ancienne police d'assurance de dommages détenue par le consommateur était transmis au courtier d'assurances de ce dernier par l'entremise

du télécopieur du concessionnaire automobile Volkswagen de l'Estrie (copie de l'avis de résiliation, onglet 5);

28. Il appert que des employés de Volkswagen de l'Estrie ont outrepassé leurs pouvoirs à titre de distributeur en offrant à leurs clients, notamment à l'occasion de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5, un produit d'assurance non visé par l'article 424 de la LDPSF, soit une assurance automobile couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
29. Or, les produits d'assurance afférents à un véhicule qui ne sont pas visés par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF ne peuvent être offerts que par l'entremise de représentants certifiés auprès de l'Autorité;
30. En ne s'assurant pas que ses employés respectent les dispositions du titre VIII de la LDPSF relatives à la distribution sans représentant, Volkswagen de l'Estrie a commis une infraction à la LDPSF;

#### **MANQUEMENTS REPROCHÉS À VOLKSWAGEN DE L'ESTRIE**

31. Volkswagen de l'Estrie a contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que ses employés ont offert à leurs clients des produits d'assurance automobile couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui ne sont pas visés par l'article 424 de la LDPSF, au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5;

#### **OBSERVATIONS PRÉSENTÉES PAR VOLKSWAGEN DE L'ESTRIE**

32. Dans son avis préalable signifié à Volkswagen de l'Estrie le 10 septembre 2014, et portant le numéro 2014-SECG-0043, l'Autorité a donné l'opportunité à Volkswagen de l'Estrie de lui transmettre ses observations par écrit;
33. En date du 28 octobre 2014, suite à la réception d'une autorisation de communication reçue le 27 octobre 2014, l'Autorité communiquait toutes les pièces pertinentes liées au préavis signifié à Volkswagen de l'Estrie à l'attention de [...];
34. Par lettre datée du 21 novembre 2014, Volkswagen de l'Estrie faisait parvenir à l'Autorité, par l'entremise de ses procureurs, ses observations en réponse à la décision annoncée, de même que certains documents au soutien de ses observations, à savoir :
  - a. Un contrat de service intervenu entre Volkswagen de l'Estrie et [...];
  - b. Deux documents intitulés « Règle de conformité aux règles de référencements d'assurance » relatifs respectivement aux utilisateurs [...];
  - c. Une démonstration expliquant le fonctionnement de l'outil [...];
  - d. Un affidavit de [...];
  - e. Un affidavit du [...], non assermenté;
35. Sans limiter la généralité des observations de Volkswagen de l'Estrie, ces dernières peuvent sommairement s'articuler autour des thèmes suivants :
  - a. Volkswagen de l'Estrie se limite à faire de l'indication de clients, laquelle s'effectue via le site internet [...], mis à sa disposition en vertu d'une entente avec [...];

- b. Volkswagen de l'Estrie ne peut être sanctionnée en vertu de l'article 419 de la LDPSF parce qu'elle n'aurait pas respecté l'avis 3.1 daté du 8 octobre 2010 publié par l'Autorité;
- c. Volkswagen de l'Estrie n'a pas offert de produit d'assurance de dommages FPQ n° 1 par l'entremise de [...], ces derniers n'ayant fait qu'inviter leurs clients à utiliser eux-mêmes [...] afin de soumettre leur dossier et obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1;
- d. Pour que [...] aient proposé des produits d'assurance ou qu'ils se soient substitués à un courtier d'assurances, il aurait fallu qu'ils entrent en communication avec divers assureurs aux fins d'obtenir des cotations, ce qu'ils n'ont pas fait;
- e. La cueillette d'informations personnelles d'un client par une personne autre qu'un représentant en assurances n'est pas un acte interdit par la LDPSF;
- f. [...] ont agi simplement à titre de courroie de transmission de l'information entre les clients et les courtiers d'assurance, en s'assurant que les informations personnelles des clients soient transmises via [...] à des courtiers inscrits auprès de l'Autorité et que les clients obtiennent des cotations de différents assureurs;
- g. Dans l'éventualité où [...] ont recueilli les informations personnelles des clients et les ont relayées à des courtiers d'assurances, ils ont alors agi comme mandataire des clients dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, conformément aux dispositions prévues au *Code civil du Québec*;
- h. [...] a offert à son client de mettre à sa disposition [...] et non de magasiner pour lui son assurance dommages. Le client n'a subi aucun préjudice;
- i. La déclaration de l'une des clientes n'est pas signée par cette dernière et ne peut valoir à titre de témoignage écrit. Elle devrait donc être rejetée;
- j. Aucune déclaration écrite n'a été transmise par l'un des clients de [...], et les informations transmises par courriel l'ont été à la demande du client;
- k. Dans les deux cas des clients rencontrés par [...], cette dernière n'a pas offert de magasiner la police d'assurance dommages, mais plutôt de mettre à la disposition des clients [...];
- l. La sanction administrative envisagée par l'Autorité est déraisonnable puisqu'aucun avertissement n'a été préalablement transmis à Volkswagen de l'Estrie avant l'émission de l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* et que cette dernière n'a aucun antécédent en la matière. Par ailleurs, il n'y aurait aucune conséquence ni aucun préjudice causé aux consommateurs concernés;
- m. Dans sa déclaration, [...], [...], indique notamment :
- Elle ne se souvient pas avoir rencontré les deux clients dont il est question dans l'avis préalable signifié à Volkswagen de l'Estrie;
  - Pour chacune de ses rencontres à titre de [...], elle suivait un cadre très précis et élaboré dont elle ne dérogeait en aucune circonstance;
  - Elle devait s'assurer que les clients de Volkswagen de l'Estrie étaient titulaires d'une police d'assurance automobile respectant les exigences du créancier finançant le véhicule et les sensibilisaient à l'importance de bien magasiner leur police auprès de différents assureurs afin de bénéficier du meilleur prix possible;

- Elle pouvait donner accès aux clients au portail [...] grâce au code qu'elle possédait en tant que [...] afin qu'ils puissent magasiner leur police d'assurance et obtenir des cotations émanant de trois (3) assureurs distincts;
  - Elle répondait alors au questionnaire avec les clients, agissant alors comme si elle était leurs doigts, en tapant leur réponse sur l'ordinateur, l'écran tourné vers eux, sans jamais commenter leurs réponses;
  - Elle ne commentait jamais les contraventions des clients et l'effet que celles-ci pouvaient avoir sur la prime;
  - Elle n'a jamais soumis de demande de cotation via [...] pour le compte d'un client;
  - Lorsque que le client était toujours dans son bureau au moment de la réception des cotations, elle les lui remettait. S'il avait quitté la concession, elle entrait en communication avec lui par téléphone ou autrement et lui mentionnait les différentes cotations reçues;
  - Bien qu'elle ne puisse se souvenir de sa rencontre avec les clients visés dans le préavis, le fait qu'elle ait toujours suivi un cadre précis sans jamais y déroger lui permet d'affirmer que ce cadre a été rigoureusement suivi;
  - Il lui arrivait de transmettre l'annulation de l'ancienne police, et ce, à la demande d'un client qui avait signé ses documents chez lui et qui lui demandait de les faxer pour lui;
- n. Dans sa déclaration non assermentée, [...] indique notamment :
- Il ne se souvient pas avoir rencontré le client auquel réfère le préavis;
  - Pour chacune de ses rencontres comme [...], il suivait un protocole très précis et élaboré, duquel il ne dérogeait pas;
  - Il devait s'assurer que les clients Volkswagen de l'Estrie étaient titulaires d'une police d'assurance automobile respectant les exigences du créancier finançant le véhicule et les sensibilisait à l'importance de bien magasiner leur police d'assurance afin d'obtenir le meilleur prix possible;
  - Il pouvait donner accès à ses clients au portail [...] grâce à son code d'accès, afin qu'ils puissent magasiner leur police d'assurance et obtenir des cotations provenant de trois (3) assureurs distincts;
  - Lorsque le client démontrait de l'intérêt pour le portail, il tournait son écran, donnait sa souris et son clavier au client pour qu'il puisse compléter et soumettre lui-même sa demande;
  - En de rares occasions, il lui arrivait de taper ou de cliquer pour les clients les informations requises par [...], mais n'a jamais soumis de demande de cotation pour le compte d'un client;
  - Alors que le client était toujours dans son bureau, il lui montrait immédiatement les cotations reçues. S'il avait quitté la concession exploitée par Volkswagen de l'Estrie, il entrait en communication avec lui par téléphone ou autrement afin de lui mentionner les différentes cotations reçues;
  - Il ne recevait aucun bénéfice en proposant le site [...] au client;

## LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES

36. L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par Volkswagen de l'Estrie, de même que tous les documents produits à l'appui de ces observations;
37. Quant aux faits invoqués par [...], ou relativement aux clients qu'ils ont desservis, l'Autorité constate notamment qu'ils ne se souviennent pas des clients visés par l'avis préalable, ni de leur rencontre avec ces derniers;
38. Or, le simple fait d'affirmer qu'un protocole existe et qu'il a été suivi n'est pas suffisant pour contrer la preuve recueillie par l'Autorité ou en diminuer la force probante;
39. Le visionnement de la démonstration de la plateforme internet [...] ne peut, par ailleurs, être un élément probant dans le cadre de l'analyse du présent dossier puisqu'il s'agit d'une démonstration générale et non d'une preuve de son utilisation spécifique dans le cadre du présent dossier;
40. En effet, et sans se prononcer sur la légalité de cet outil, la preuve recueillie par l'Autorité démontre qu'en l'espèce, les informations ont été recueillies par [...], et non par les clients, afin d'être en mesure de leur fournir des soumissions pour une assurance de dommages FPQ n° 1;
41. En aucun temps au cours du processus de cotation, les clients de Volkswagen de l'Estrie n'ont été mis en contact avec un courtier d'assurance certifié auprès de l'Autorité;
42. Par ailleurs, l'Autorité souligne que le courriel transmis à l'un des clients par [...], [...], énonce clairement une cotation d'assurance de dommages FPQ n° 1, incluant certaines protections et certaines franchises, en plus d'effectuer une comparaison avec la cotation effectuée par son assureur actuel;
43. Quant aux arguments juridiques invoqués par Volkswagen de l'Estrie, l'Autorité soumet d'abord que la jurisprudence prévoit que l'obligation de recueillir personnellement les renseignements personnels du client est intimement liée à l'obligation pour le représentant en assurance de conseiller son client sur le produit qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins;
44. La cueillette des renseignements personnels du client s'inscrit directement dans l'offre d'un produit d'assurance et est donc un acte réservé au représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
45. Par ailleurs, la notion de « l'offre » d'un produit d'assurance fait l'objet d'une interprétation large et libérale par les tribunaux, la LDPSF étant une loi d'ordre public de protection, édictée dans le but de protéger les consommateurs de produits et services financiers;
46. Dans ce contexte, la notion « d'offre » couvre non seulement les activités du représentant qui prépare la proposition d'assurance pour son client, mais également toutes les activités accomplies dans la phase précontractuelle du contrat d'assurance et qui ont pour objectif d'amener le client à signer une proposition d'assurance;
47. L'Autorité considère également que les dispositions du mandat prévues au *Code civil du Québec*, soit des dispositions générales, ne peuvent avoir préséance sur les dispositions spécifiques de la LDPSF, loi d'ordre public de protection;
48. En effet, la doctrine et la jurisprudence sont à l'effet que les dispositions d'une loi spécifique, adoptée régulièrement par le Législateur, ont préséance sur les dispositions de portée générale du *Code civil du Québec*;



49. L'Autorité rappelle qu'un contrat de mandat ne peut valablement être conclu lorsqu'il a pour but de permettre de contourner des règles d'ordre public, donc de celles de la LDPSF;
50. Or, permettre que des actes réservés puissent être exécutés par des personnes non inscrites auprès de l'Autorité par l'entremise d'un mandat reviendrait à permettre à des non-inscrits de contourner les dispositions d'ordre public de la LDPSF;
51. L'Autorité ajoute qu'un mandataire doit être considéré comme l'extension de la personnalité juridique du mandant. Or, le Législateur a spécifiquement décrété, à l'article 3 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants*, RLRQ, c. D-9.2, r. 10, que l'exercice des activités de vendeur de véhicules routiers est incompatible avec l'exercice des activités de représentants en assurance de dommages;
52. Dans ce contexte, l'Autorité est d'avis que Volkswagen de l'Estrie et [...] ont nettement outrepassé le concept de l'indication de clients;
53. En effet, l'indication de clients peut être décrite comme étant l'action de diriger un client vers un inscrit, qu'il s'agisse d'un cabinet en assurances, d'une société autonome ou d'un représentant autonome, en vertu de la LDPSF. L'indication de clients se limite à fournir les coordonnées d'un représentant ou à fournir au représentant le nom et les coordonnées du client;
54. En l'espèce, [...], ont recueilli les informations personnelles des clients, les ont transmises à des courtiers d'assurance dans le but spécifique d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1 au bénéfice de leurs clients, cotations qu'ils leur ont par ailleurs transmises;
55. Le fait qu'une déclaration ne soit pas signée ou absente du dossier ne peut avoir un effet pour le présent dossier, les clients ayant tous donné leur version des faits à l'enquêteur de l'Autorité;
56. Ce faisant, ils ont offert à leurs clients un produit d'assurance non visé par les articles 408.1 et 424 (5) de la LDPSF, à savoir une assurance automobile FPQ n° 1, à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5;
57. Finalement, l'Autorité ajoute qu'elle a considéré, aux fins de la présente décision, les arguments relatifs à la raisonnable de la sanction présentés par Volkswagen de l'Estrie, tout en considérant le montant maximal pouvant être imposé par l'article 419 de la LDPSF et de sa mission énoncée à l'article 4 de la LAMF;
58. À la lumière de ce qui précède, l'Autorité rend la présente décision.

## DÉCISION

**CONSIDÉRANT** les articles 408, 408.1 et 424 de la LDPSF qui se lisent comme suit :

**408** Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

**408.1** Un distributeur ne peut offrir un produit d'assurance afférent à un véhicule ou à un immeuble qu'il vend, sauf s'il s'agit d'un produit d'assurance visé par l'article 424.

Est considéré comme un véhicule, une automobile au sens de la Loi sur l'assurance-automobile (chapitre A-25), ainsi qu'un véhicule auquel s'applique la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2).

**424(5)** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien :

5° l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 422 de la Loi sur les assurances (chapitre A-32).

**CONSIDÉRANT** l'article 419 de la LDSPF qui se lit comme suit :

**419** L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un assureur ou un distributeur ne se conforme pas aux dispositions du présent titre ou d'un règlement pris conformément aux articles 226 et 423, imposer à cet assureur ou à ce distributeur une sanction administrative pour un montant qui ne peut excéder 100 000\$.

De même, l'Autorité peut rendre une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

**CONSIDÉRANT** l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3, qui se lit comme suit :

**5.** L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable:

- 1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;
- 2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;
- 3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

**CONSIDÉRANT** les articles 4 et 8 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A 33.2 (la « LAMF »), qui se lisent comme suit :

**4.** L'Autorité a pour mission de :

- 1° prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers notamment en établissant des programmes éducationnels en matière de consommation de produits et services financiers, en assurant le traitement des plaintes reçues des consommateurs et en leur donnant accès à des services de règlement de différends;
- 2° veiller à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui leur sont applicables et se conforment aux obligations

que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins;

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

4° assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation et l'encadrement des marchés de valeurs mobilières en administrant notamment les contrôles prévus à la loi relativement à l'accès au marché public des capitaux, en veillant à ce que les émetteurs et les autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations qui leur sont applicables et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

4.1° assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;

5° voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi.

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

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

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;

4° à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;

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

**CONSIDÉRANT** la délégation de pouvoirs faite par le président-directeur général conformément au premier alinéa de l'article 24 de la LAMF;

#### **POUR CES MOTIFS, L'AUTORITÉ**

**IMPOSE** à Sherbrooke Automobile inc. faisant affaire sous la raison sociale Volkswagen de l'Estrie une sanction administrative de 15 000 \$, payable au plus tard trente (30) jours suivant la date de signature de la présente décision pour avoir contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que ses employés ont offert à leurs clients des produits d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui ne sont pas visés par l'article 424 de la LDPSF au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5.

**La décision prend effet à la date de sa signature.**

Fait le 7 janvier 2015.

---

Eric Stevenson  
Surintendant de l'assistance aux clientèles  
et de l'encadrement de la distribution

**En conséquence de cette décision, veuillez lire attentivement ce qui suit :**

En vertu de l'article 35.1 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2, l'Autorité peut réviser, à tout moment, ses décisions sur présentation de faits nouveaux, sauf dans le cas d'une erreur de droit.

Le paiement de la sanction administrative imposée par la présente décision peut être effectué par chèque, traite bancaire ou mandat poste fait à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers, le tout transmis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers**  
**Direction du Contentieux**  
À l'attention de M<sup>e</sup> Sylvie Boucher  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'informations, vous communiquer avec M<sup>e</sup> Sylvie Boucher par courriel à l'adresse suivante : [sylvie.boucher@lautorite.qc.ca](mailto:sylvie.boucher@lautorite.qc.ca).

**2015-SACD-0008**

**L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

---

**AUTOMOBILES LAFONTAINE (2000) INC.**,  
faisant affaire sous la raison sociale Volkswagen  
Laurentides, ayant sa place d'affaires au 85 rue  
John-F. Kennedy, Saint-Jérôme (Québec), J7Y  
4B5

---

**DÉCISION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

(Article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

---

**CONTEXTE**

L'article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») permet à l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** »), après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un assureur ou un distributeur a fait défaut de respecter les dispositions du Titre VIII de la LDPSF ou d'un règlement pris en application de celle-ci, d'imposer une sanction

administrative à cet assureur ou à ce distributeur, pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. L'Autorité peut également ordonner à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

## **A- INTRODUCTION**

1. Automobiles Lafontaine (2000) inc. faisant affaire sous la raison sociale Volkswagen Laurentides (« Volkswagen Laurentides ») est une compagnie légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions*, RLRQ, c. S-31.1, et dont la place d'affaires est située au 85 rue John-F. Kennedy à, Saint-Jérôme (Rapport REQ **onglet 1**);
2. La principale activité économique de Volkswagen Laurentides est celle de concessionnaires d'automobiles neuves, vente d'automobiles usagées et neuves selon le REQ (onglet 1);
3. Dans le cadre de son activité principale de vente d'automobiles, Volkswagen Laurentides offre également à ses clients des produits d'assurance afférents au véhicule vendu, à savoir notamment une assurance de remplacement FPQ n° 5 émise par l'assureur La Capitale assurances générales inc. (attestation et copie du premier guide de distribution identifiant Volkswagen Laurentides à titre de distributeur pour l'assurance de remplacement FPQ n° 5 de La Capitale assurances générales inc. **onglet 2**);
4. À titre de distributeur de produits d'assurance afférents à un véhicule, Volkswagen Laurentides est donc assujéti au titre VIII de la LDPSF, relatif à la distribution sans représentant;
5. Volkswagen Laurentides n'est pas inscrite à quelque titre que ce soit auprès de l'Autorité;

## **B- DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT FPQ N° 5**

### **FAITS DONNANT OUVERTURE À L'ENQUÊTE DE L'AUTORITÉ**

6. Le ou vers le 11 avril 2011, l'Autorité recevait des dénonciations relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de directeurs commerciaux ou d'employés œuvrant au sein de divers concessionnaires automobiles;
7. Selon les dénonciations reçues, au moment de l'achat d'un véhicule et à l'occasion de l'offre de produits d'assurance de remplacement FPQ n° 5, des consommateurs ont fait l'objet d'une sollicitation par un employé de concessionnaires automobiles relativement à la souscription d'un produit d'assurance de dommages non couvert par le mode de distribution sans représentant en vertu duquel les concessionnaires sont autorisés à distribuer le produit d'assurance de remplacement;
8. Un dossier a été ouvert à la direction des pré-enquêtes le 11 avril 2011 pour ensuite être transféré à la direction des enquêtes;
9. Depuis avril 2011, l'Autorité a reçu plusieurs autres dénonciations visant cette pratique commerciale effectuée par divers concessionnaires automobiles;

### **FAITS CONSTATÉS RELATIVEMENT À VOLKSWAGEN LAURENTIDES**

10. Le ou vers le 22 mai 2013, une consommatrice a communiqué avec Volkswagen Laurentides afin de procéder à la location d'un véhicule neuf de marque Volkswagen Jetta 2013;
11. Suite à la finalisation de la transaction de location de son véhicule automobile avec le vendeur de Volkswagen Laurentides, [...], la consommatrice a rencontré [...] du concessionnaire, [...], afin de compléter le volet financement lié à la location de son véhicule;

12. [...] a alors demandé à la consommatrice si cette dernière détenait déjà une assurance et, devant la réponse affirmative de cette dernière, lui a demandé le coût de cette assurance, ajoutant qu'elle aurait une assurance automobile moins coûteuse à lui offrir;
13. [...] a offert à la consommatrice une assurance de remplacement FPQ n° 5 souscrite par l'entremise de Volkswagen Laurentides, en plus de lui indiquer qu'elle connaissait quelqu'un qui pouvait lui offrir une assurance automobile de base à un coût inférieur à la police qu'elle détenait actuellement agissant ainsi en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel elle est autorisée à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
14. Pour ce faire, [...] a alors recueilli les informations personnelles de la consommatrice, notamment ses antécédents d'accidents;
15. [...] a par la suite contacté elle-même, par téléphone, [...] du [...] et lui a soumis les informations personnelles de la consommatrice qu'elle avait recueillies, sans que cette dernière ne soit mise en contact d'aucune façon avec la représentante [...];
16. Par la suite, [...] a transmis à la consommatrice une soumission relativement à une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B), sans aucun avenant valeur à neuf, laquelle soumission provenait de [...];
17. Il est à noter que la consommatrice n'a jamais été mise en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la réception de cette soumission présentée par [...];
18. Par ailleurs, lors de l'offre de l'assurance de remplacement FPQ n° 5, [...] a omis d'indiquer à la consommatrice qu'outre le remplacement du véhicule par un véhicule de même valeur chez le concessionnaire, elle pouvait choisir une indemnité monétaire représentant la valeur marchande de son véhicule lui permettant d'acheter un autre véhicule où elle le désirerait;
19. Suite à la signature des documents de location, alors qu'elle n'avait toujours pas parlé avec un représentant dûment inscrit en assurance de dommages auprès de l'Autorité, [...] lui a remis les documents temporaires pour son assurance automobile (preuve d'assurance temporaire onglet 3);
20. Quelques semaines plus tard, à la suite d'un accident automobile, la consommatrice a appris qu'elle n'était pas assurée comme elle le croyait suite aux représentations de [...] en raison de son métier et de l'identité de son employeur;
21. En raison de ce fait, la consommatrice a dû assumer des frais de réparations du véhicule en plus de devoir trouver un autre assureur rapidement, pour une prime supérieure à ce qu'elle payait initialement;
22. Il appert donc qu'à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5, une employée de Volkswagen Laurentides a outrepassé ses pouvoirs à titre de distributeur et a offert à sa cliente un produit d'assurance non visé par l'article 424 de la LDPSF, soit une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
23. Or, les produits d'assurance afférents à un véhicule qui ne sont pas visés par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF ne peuvent être offerts que par l'entremise de représentants certifiés auprès de l'Autorité;

24. De plus, en omettant d'informer sa cliente des options offertes dans l'éventualité d'un sinistre, l'employée de Volkswagen Laurentides a omis de décrire complètement la garantie offerte, contrairement aux dispositions de l'article 431 de la LDPSF;
25. En ne s'assurant pas que son employée respecte les dispositions du titre VIII de la LDPSF relatives à la distribution sans représentant, Volkswagen Laurentides a commis une infraction à la LDPSF;

### **MANQUEMENTS REPROCHÉS À VOLKSWAGEN LAURENTIDES**

26. Volkswagen Laurentides a contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée a offert à sa cliente un produit d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui n'est pas visé par l'article 424 de la LDPSF au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5;
27. Volkswagen Laurentides a également commis une contravention à la LDPSF alors que son employée a omis de décrire adéquatement le produit offert à sa cliente et de lui préciser la nature de la garantie offerte, à savoir l'assurance de remplacement FPQ n° 5;

### **OBSERVATIONS PRÉSENTÉES PAR VOLKSWAGEN LAURENTIDES**

28. Dans son avis préalable signifié à Volkswagen Laurentides le 10 septembre 2014, et portant le numéro 2014-SECG-0046, l'Autorité donnait l'opportunité à Volkswagen Laurentides de lui transmettre ses observations par écrit;
29. En date du 28 octobre 2014, suite à la réception d'une autorisation de communication reçue le 27 octobre 2014, l'Autorité communiquait toutes les pièces pertinentes liées au préavis signifié à Volkswagen Laurentides à [...];
30. Par lettre datée du 21 novembre 2014, Volkswagen Laurentides faisait parvenir, par l'entremise de ses procureurs, ses observations en réponse à la décision annoncée;
31. Aucun document n'a été soumis par Volkswagen Laurentides au soutien de ses observations;
32. Sans limiter la généralité des observations de Volkswagen Laurentides, ces dernières peuvent sommairement s'articuler autour des thèmes suivants :
  - a. Volkswagen Laurentides se limite à faire de l'indication de clients, par l'utilisation d'un outil permettant aux consommateurs d'obtenir différentes cotations auprès de compagnies d'assurances en assurance de dommages et responsabilité;
  - b. Essentiellement, l'outil se veut un point de rencontre entre des assurés potentiels et les assureurs par l'entremise de courtiers d'assurance et permet d'obtenir pour le client trois (3) cotations distinctes en ne remplissant qu'une seule demande;
  - c. Volkswagen Laurentides ne peut être sanctionné en vertu de l'article 419 de la LDPSF parce qu'elle n'aurait pas respecté l'avis 3.1 daté du 8 octobre 2010 publié par l'Autorité;
  - d. Volkswagen Laurentides n'a pas offert de produit d'assurance de dommages FPQ n° 1 par l'entremise de [...], cette dernière ayant invité sa cliente à utiliser l'outil pour soumettre son dossier et obtenir des cotations d'assurance de dommages;
  - e. Le client a accès à un courtier d'assurance s'il le désire, au cours du processus, et ce, avant même l'envoi de la demande de cotation;



- f. La cueillette d'informations personnelles d'un client par une personne autre qu'un représentant en assurance n'est pas un acte interdit par la LDPSF;
- g. Pour que [...] ait proposé des produits d'assurance ou qu'elle se soit substituée à un courtier d'assurance, il aurait fallu qu'elle entre en communication avec divers assureurs aux fins d'obtenir des cotations, ce qu'elle n'a pas fait;
- h. [...] a agi simplement à titre de courroie de transmission de l'information en s'assurant que l'information personnelle du client soit transmise via l'outil à des courtiers d'assurance inscrits auprès de l'Autorité;
- i. La déclaration de la cliente n'est pas assermentée et fait état de plusieurs problématiques qui découlent de manquements commis par le courtier d'assurance et qui ne relève pas des obligations de [...];
- j. Il était de la responsabilité du courtier d'assurance d'aviser la cliente de l'impossibilité de l'assurer;
- k. La sanction administrative envisagée par l'Autorité est déraisonnable puisqu'aucun avertissement préalable n'a été transmis à Volkswagen Laurentides avant l'émission de l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* et que cette dernière n'a aucun antécédent en la matière;
- l. Les conséquences fâcheuses pour la cliente mentionnées dans l'avis découlent des agissements du courtier d'assurance et non des gestes posés par Volkswagen Laurentides ou [...].

### **LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES**

- 33. L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par Volkswagen Laurentides;
- 34. L'Autorité constate d'abord qu'aucune version des faits n'a été transmise par Volkswagen Laurentides et [...], quant aux faits particuliers du présent dossier, aux gestes posés et aux manquements reprochés, les observations présentées étant des observations générales s'apparentant davantage à une argumentation juridique;
- 35. L'Autorité note au surplus qu'aucun document ne lui a été transmis afin d'étayer les affirmations de Volkswagen Laurentides;
- 36. Par ailleurs, l'Autorité note qu'aucune information ou précision quant à « l'outil » utilisé n'a été fournie par Volkswagen Laurentides;
- 37. Quant aux arguments invoqués, l'Autorité soumet d'abord que la jurisprudence prévoit que l'obligation de recueillir personnellement les renseignements personnels du client est intimement liée à l'obligation pour le représentant en assurance de conseiller son client sur le produit qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins;
- 38. La cueillette des renseignements personnels du client s'inscrit directement dans l'offre d'un produit d'assurance et est donc un acte réservé au représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
- 39. Par ailleurs, la notion de « l'offre » d'un produit d'assurance fait l'objet d'une interprétation large et libérale par les tribunaux, la LDPSF étant une loi d'ordre public de protection, édictée dans le but de protéger les consommateurs de produits et services financiers;

40. Dans ce contexte, la notion « d'offre » couvre non seulement les activités du représentant qui prépare la proposition d'assurance pour son client, mais également toutes les activités accomplies dans la phase précontractuelle du contrat d'assurance et qui ont pour objet d'amener le client à signer une proposition d'assurance;
41. L'Autorité est d'avis que Volkswagen Laurentides et [...] ont nettement outrepassé le concept de l'indication de clients;
42. En effet l'indication de clients peut être décrite comme étant l'action de diriger un client vers un inscrit, qu'il s'agisse d'un cabinet en assurances, d'une société autonome ou d'un représentant autonome, en vertu de la LDPSF. L'indication de clients se limite à fournir au client les coordonnées d'un représentant ou à fournir au représentant le nom et les coordonnées du client;
43. En l'espèce, [...], [...], a recueilli les informations personnelles de la cliente, les a transmises elle-même à un courtier d'assurance dans le but spécifique d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1 pour le bénéfice de sa cliente, cotations qu'elle lui a par ailleurs transmises;
44. Il appert de la déclaration de la cliente qu'à aucun moment dans le processus, elle n'a été mise en contact avec le courtier d'assurance. Elle a même reçu sa preuve d'assurance temporaire sans jamais avoir parlé avec un représentant en assurance de dommages dûment inscrit auprès de l'Autorité;
45. Ce faisant, elle a offert à sa cliente un produit d'assurance non visé par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, à savoir une assurance automobile FPQ n° 1, à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5;
46. Finalement, l'Autorité ajoute qu'elle a considéré, aux fins de la présente décision, les arguments relatifs à la raisonnable de la sanction présentés par Volkswagen Laurentides, tout en considérant le montant maximal pouvant être imposé par l'article 419 de la LDPSF et de sa mission énoncée à l'article 4 de la LAMF;
47. Quant au préjudice subi par la cliente, l'Autorité ne peut en faire abstraction en raison des manquements commis par [...] dans le cadre de l'offre de l'assurance de dommages FPQ n° 1, notamment de la remise des documents d'assurance temporaire à la cliente sans qu'elle n'ait jamais été mise en contact au préalable avec un représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
48. À la lumière de ce qui précède, l'Autorité rend la présente décision;

## DÉCISION

**CONSIDÉRANT** les articles 408, 408.1, 424 et 431 de la LDPSF qui se lisent comme suit :

**408** Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

**408.1** Un distributeur ne peut offrir un produit d'assurance afférent à un véhicule ou à un immeuble qu'il vend, sauf s'il s'agit d'un produit d'assurance visé par l'article 424.

Est considéré comme un véhicule, une automobile au sens de la Loi sur l'assurance automobile (chapitre A-25), ainsi qu'un véhicule auquel s'applique la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2).

**424(5)** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien :

5° l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 422 de la Loi sur les assurances (chapitre A-32).

**431** La personne qui distribue le produit doit le décrire au client et lui préciser la nature de la garantie.

Elle indique clairement les exclusions de garantie pour permettre au client de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion.

Elle doit aussi, lorsque le distributeur reçoit pour la vente du produit une rémunération qui excède 30% de son coût, la dévoiler au client.

**CONSIDÉRANT** l'article 419 de la LDSPF qui se lit comme suit :

**419** L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un assureur ou un distributeur ne se conforme pas aux dispositions du présent titre ou d'un règlement pris conformément aux articles 226 et 423, imposer à cet assureur ou à ce distributeur une sanction administrative pour un montant qui ne peut excéder 100 000\$.

De même, l'Autorité peut rendre une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

**CONSIDÉRANT** l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3, qui se lit comme suit :

**5.** L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable :

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

**CONSIDÉRANT** les articles 4 et 8 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A 33.2 (la « LAMF »), qui se lisent comme suit :

**4.** L'Autorité a pour mission de :

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

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

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

4° assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation et l'encadrement des marchés de valeurs mobilières en administrant notamment les contrôles prévus à la loi relativement à l'accès au marché public des capitaux, en veillant à ce que les émetteurs et les autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations qui leur sont applicables et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

4.1° assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;

5° voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi.

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

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

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;

4° à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;

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

**CONSIDÉRANT** la délégation de pouvoirs faite par le président-directeur général conformément au premier alinéa de l'article 24 de la LAMF;

**POUR CES MOTIFS, L'AUTORITÉ**

**IMPOSE** à Automobiles Lafontaine (2000) inc. faisant affaire sous la raison sociale Volkswagen Laurentides une sanction administrative de 12 500 \$, payable au plus tard trente (30) jours suivant la date de signature de la présente décision pour avoir contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que son employée :

- a offert à une cliente un produit d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui ne sont pas visés par l'article 424 de la LDPSF;
- a omis de décrire adéquatement le produit offert à la cliente et de lui préciser la nature de la garantie offerte, à savoir l'assurance de remplacement FPQ n° 5.

**La décision prend effet à la date de sa signature.**

Fait le 7 janvier 2015.

---

Eric Stevenson  
Surintendant de l'assistance aux clientèles  
et de l'encadrement de la distribution

**En conséquence de cette décision, veuillez lire attentivement ce qui suit :**

En vertu de l'article 35.1 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2, l'Autorité peut réviser, à tout moment, ses décisions sur présentation de faits nouveaux, sauf dans le cas d'une erreur de droit.

Le paiement de la sanction administrative imposée par la présente décision peut être effectué par chèque, traite bancaire ou mandat poste fait à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers, le tout transmis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers**  
**Direction du Contentieux**  
À l'attention de M<sup>e</sup> Sylvie Boucher  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'informations, vous communiquer avec M<sup>e</sup> Sylvie Boucher par courriel à l'adresse suivante : [sylvie.boucher@lautorite.qc.ca](mailto:sylvie.boucher@lautorite.qc.ca).

**2015-SACD-0009**

**L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

---

**4432231 CANADA INC.**, faisant affaire sous la raison sociale Hyundai Vaudreuil, ayant sa place d'affaires au 125, Aimé Vincent à Vaudreuil-Dorion (Québec), J7V 5V5

## DÉCISION DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

(Article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

### CONTEXTE

L'article 419 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») permet à l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** »), après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un assureur ou un distributeur a fait défaut de respecter les dispositions du Titre VIII de la LDPSF ou d'un règlement pris en application de celle-ci, d'imposer une sanction administrative à cet assureur ou à ce distributeur, pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. L'Autorité peut également ordonner à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

### A- INTRODUCTION

1. 4432231 Canada inc., faisant affaire sous la raison sociale Hyundai Vaudreuil (« Hyundai Vaudreuil ») est une compagnie légalement constituée en vertu de la Loi canadienne sur les sociétés par actions, L.R.C. (1985) c. C-44, et dont la place d'affaires est située au 125 rue Aimé-Vincent à Vaudreuil-Dorion (Rapport REQ **onglet 1**);
2. La principale activité économique de Hyundai Vaudreuil est la vente de véhicules automobiles neufs ou usagés selon le REQ (onglet 1);
3. Dans le cadre de son activité principale de vente d'automobiles, Hyundai Vaudreuil offre également à ses clients des produits d'assurance afférents au véhicule vendu, à savoir notamment une assurance de remplacement FPQ n° 5 émise par l'assureur La Capitale Assurances générales inc. (« La Capitale ») (attestation et copie du premier guide de distribution identifiant Hyundai Vaudreuil à titre de distributeur pour l'assurance de remplacement FPQ n° 5 de La Capitale **onglet 2**);
4. À titre de distributeur de produits d'assurance afférents à un véhicule, Hyundai Vaudreuil est donc assujéti au titre VIII de la LDPSF, portant sur la distribution sans représentant;
5. Hyundai Vaudreuil n'est pas inscrit à quelque titre que ce soit auprès de l'Autorité;

### B- DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE DE REMPLACEMENT FPQ N° 5

#### FAITS DONNANT OUVERTURE À L'ENQUÊTE DE L'AUTORITÉ

6. Le ou vers le 11 avril 2011, l'Autorité recevait des dénonciations relativement à l'offre de produits d'assurance par l'entremise de directeurs commerciaux ou d'employés œuvrant au sein de divers concessionnaires automobiles;
7. Selon les dénonciations reçues, au moment de l'achat d'un véhicule et à l'occasion de l'offre de produits d'assurance de remplacement FPQ n° 5, des consommateurs ont fait l'objet d'une sollicitation par un employé de concessionnaires automobiles relativement à la souscription d'un produit d'assurance de dommages non couvert par le mode de distribution sans représentant en

vertu duquel les concessionnaires sont autorisés à distribuer le produit d'assurance de remplacement;

8. Un dossier a été ouvert à la direction des pré-enquêtes le 11 avril 2011 pour ensuite être transféré à la direction des enquêtes;
9. Depuis avril 2011, l'Autorité a reçu plusieurs autres dénonciations visant cette pratique commerciale effectuée par divers concessionnaires automobiles;

#### **FAITS CONSTATÉS RELATIVEMENT À HYUNDAI VAUDREUIL**

10. En janvier 2013, une consommatrice a communiqué avec Hyundai Vaudreuil afin de faire l'acquisition d'un véhicule Hyundai Elantra 2013;
11. Suite à la finalisation de la transaction d'achat de son véhicule automobile avec le vendeur de Hyundai Vaudreuil, la consommatrice a rencontré [...], afin de compléter le volet financement lié à l'achat de son véhicule;
12. Pour ce faire, [...] lui a posé diverses questions relatives notamment à son adresse et à son emploi, en plus de lui proposer une assurance de remplacement FPQ n° 5 afférente à son véhicule;
13. À cette occasion, [...] a également offert à la consommatrice de lui trouver une assurance de dommages pour son véhicule automobile et a recueilli les informations nécessaires à l'obtention d'une soumission d'assurance automobile;
14. Un document interne fut remis par [...] à la consommatrice contenant les démarches à entreprendre avant la livraison et les documents à apporter pour la prise de possession du véhicule, lequel recommande expressément aux clients de comparer la prime d'assurance obtenue de leur assureur « avec la prime magasinée par votre directeur commercial » (copie du document intitulé « Rappel de livraison / delivery reminder », onglet 3);
15. Le ou vers le 23 janvier 2013, [...] a d'ailleurs transmis par courriel à la consommatrice une proposition d'assurance FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B), laquelle proposition n'incluait toutefois aucune soumission pour une valeur à neuf (copie du courriel, onglet 4), agissant ainsi en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel elle est autorisée à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
16. Ce même courriel contenait une soumission relative à une assurance de remplacement FPQ n° 5 offerte par l'entremise du concessionnaire automobile, que [...] qualifiait erronément de « valeur à neuf » (onglet 4);
17. [...] a également omis de renseigner la cliente sur les deux options qui s'offraient à elle dans l'éventualité où elle choisissait de souscrire à une assurance de remplacement par l'entremise du concessionnaire, à savoir la possibilité de choisir un montant en argent plutôt qu'un remplacement du véhicule (onglet 4);
18. Il est à noter que la consommatrice n'a jamais été mise en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité relativement à cette soumission présentée par [...];
19. Par ailleurs, une pratique similaire a été constatée le ou vers le 3 octobre 2013, alors qu'une consommatrice s'est présentée chez Hyundai Vaudreuil afin de faire l'acquisition d'un véhicule automobile Hyundai accent 2013;



20. Suite à la conclusion de la vente du véhicule automobile, la consommatrice a été référée à [...] afin de compléter le volet financement lié à l'achat du véhicule;
21. [...] a alors offert à la consommatrice une assurance de remplacement FPQ n° 5 souscrite par l'entremise de Hyundai Vaudreuil, sans toutefois lui expliquer les deux options s'offrant à elle en cas de réclamation;
22. En effet, la seule option présentée à la consommatrice par [...] était celle du remplacement de son véhicule par un autre véhicule de même valeur chez le concessionnaire Hyundai Vaudreuil, omettant de lui indiquer qu'elle pouvait également choisir qu'une indemnité monétaire, représentant la valeur marchande de son véhicule lui permettant d'acheter un autre véhicule où elle le désirerait, lui soit versée;
23. Dans le cadre de l'offre de l'assurance de remplacement FPQ n° 5, [...] a également offert à la consommatrice de magasiner son assurance automobile à un coût inférieur à la police qu'elle détenait pour son véhicule précédant agissant ainsi en dehors du cadre de la distribution sans représentant en vertu duquel il est autorisé à distribuer le produit d'assurance de remplacement FPQ n° 5;
24. Pour ce faire, [...] a alors recueilli les informations personnelles de la consommatrice, notamment ses habitudes de conduite, le montant de la franchise désirée, l'historique de ses réclamations et le kilométrage parcouru par jour;
25. Par la suite, [...] lui a transmis une soumission relativement à une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) émanant de [...], laquelle proposition n'incluait toutefois aucune soumission pour une valeur à neuf, au montant d'environ 45\$ par mois;
26. Il est à noter que la consommatrice n'a jamais été mise en contact avec un représentant en assurances dûment inscrit auprès de l'Autorité préalablement à la réception de cette offre d'assurance présentée par [...];
27. Il appert de ce qui précède que des employés de Hyundai Vaudreuil ont outrepassé leurs pouvoirs à titre de distributeur en offrant à leurs clients, à l'occasion de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5, un produit d'assurance non visé par l'article 424 de la LDPSF, soit une assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B);
28. Or, les produits d'assurance afférents à un véhicule qui ne sont pas visés par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF ne peuvent être offerts que par l'entremise de représentants certifiés auprès de l'Autorité;
29. De plus, en omettant d'informer ses clients des options offertes dans l'éventualité d'un sinistre, les employés de Hyundai Vaudreuil ont omis de décrire complètement la garantie offerte, contrairement aux dispositions de l'article 431 de la LDPSF;
30. En ne s'assurant pas que ses employés respectent les dispositions du titre VIII de la LDPSF relatives à la distribution sans représentant, Hyundai Vaudreuil a commis une infraction à la LDPSF;

#### **MANQUEMENTS REPROCHÉS À HYUNDAI VAUDREUIL**

31. Hyundai Vaudreuil a contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que ses employés ont offert à leurs clients des produits d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A)

et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui ne sont pas visés par l'article 424 de la LDPSF, au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5;

32. Hyundai Vaudreuil a également commis une contravention à la LDPSF alors que ses employés ont omis de décrire adéquatement le produit offert aux clients et de leur préciser la nature de la garantie offerte, à savoir l'assurance de remplacement FPQ n° 5;

### OBSERVATIONS PRÉSENTÉES PAR HYUNDAI VAUDREUIL

33. Dans son avis signifié à Hyundai Vaudreuil le 10 septembre 2014, et portant le numéro 2014-SECG-0041, l'Autorité donnait l'opportunité à Hyundai Vaudreuil de lui transmettre ses observations par écrit;
34. En date du 28 octobre 2014, suite à la réception d'une autorisation de communication reçue le 27 octobre 2014, l'Autorité communiquait toutes les pièces pertinentes liées au préavis signifié à Hyundai Vaudreuil à l'attention de [...];
35. Par lettre datée du 21 novembre 2014, Hyundai Vaudreuil faisait parvenir à l'Autorité, par l'entremise de ses procureurs, ses observations en réponse à la décision annoncée, de même que certains documents au soutien de ses observations, à savoir :
- a. Un contrat de service intervenu entre Hyundai Vaudreuil et [...];
  - b. Trois documents intitulés « Règle de conformité aux règles de référencements d'assurance » signés par les utilisateurs [...], [...] et [...];
  - c. Une démonstration expliquant le fonctionnement de l'outil [...];
  - d. Une déclaration non-assermentée de [...];
36. Sans limiter la généralité des observations de Hyundai Vaudreuil, ces dernières peuvent s'articuler sommairement autour des thèmes suivants :
- a. Hyundai Vaudreuil se limite à faire de l'indication de clients, laquelle s'effectue via le site internet [...], mis à sa disposition en vertu d'une entente avec [...];
  - b. Hyundai Vaudreuil ne peut être sanctionné en vertu de l'article 419 de la LDPSF parce qu'il n'aurait pas respecté l'avis 3.1 daté du 8 octobre 2010 publié par l'Autorité;
  - c. Hyundai Vaudreuil n'a pas offert de produits d'assurance de dommages FPQ n° 1 par l'entremise de [...] et [...], ces derniers n'ayant qu'invité leurs clients à utiliser eux-mêmes [...] afin de soumettre leur dossier et d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1;
  - d. Pour que [...] aient proposé des produits d'assurance ou qu'ils se soient substitués à un courtier d'assurances, il aurait fallu qu'ils entrent en communication avec divers assureurs aux fins d'obtenir des cotations, ce qu'ils n'ont pas fait;
  - e. La cueillette d'informations personnelles d'un client par une personne autre qu'un représentant en assurances n'est pas un acte interdit par la LDPSF;
  - f. [...] ont agi simplement à titre de courroie de transmission de l'information entre les clients et les courtiers d'assurance, en s'assurant que les informations personnelles des clients soient transmises via [...] à des courtiers inscrits auprès de l'Autorité et que les clients obtiennent des cotations de différents assureurs;

- g. Dans l'éventualité où [...] ont recueilli les informations personnelles des clients et les ont relayées à des courtiers d'assurances, ils ont alors agi comme mandataire des clients dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, conformément aux dispositions prévues au *Code civil du Québec*;
- h. L'affidavit de [...] démontre le processus complet d'offre d'assurance de remplacement FPQ n° 5, lequel est suivi systématiquement et comprend l'explication des deux options. Ainsi, elle a respecté ses obligations à cet effet;
- i. La déclaration de l'une des clientes n'est pas signée par cette dernière et, en conséquence, elle devrait être rejetée. Par ailleurs, [...] n'a pas offert de magasiner pour elle son assurance, mais bien de mettre à sa disposition un outil via internet pour lui permettre de magasiner elle-même son assurance dommages;
- j. Quant au [...], il a seulement offert de mettre à la disposition de sa cliente un outil via internet pour lui permettre de magasiner elle-même son assurance de dommages. La cliente a pu discuter avec le courtier référé par [...];
- k. Les deux clientes n'ont subi aucun dommage ou préjudice en utilisant [...];
- l. La sanction administrative envisagée par l'Autorité est déraisonnable puisqu'aucun avertissement n'a été préalablement transmis à Hyundai Vaudreuil avant l'émission de l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative* et que ce dernier n'a aucun antécédent en la matière;
- m. Dans sa déclaration non assermentée, [...] indique notamment :
- Le travail [...] est de finaliser la transaction de vente ou de location d'un véhicule avec les clients de Hyundai Vaudreuil;
  - Elle ne se souvient pas avoir rencontré la cliente dont il est question dans l'avis préalable signifié à Hyundai Vaudreuil;
  - Pour chacune de ses rencontres à titre de [...], elle suit un cadre très précis, élaboré et peaufiné afin de maximiser son efficacité. Elle ne déroge jamais du cadre établi;
  - Lors de sa rencontre avec un client et de sa discussion sur sa couverture d'assurance, elle lui explique l'assurance de remplacement en lui présentant systématiquement les deux options distinctes qui s'offrent à lui. Elle n'a jamais abordé la question de l'assurance de remplacement FPQ n° 5 sans lui présenter les deux options offertes;
  - À titre de [...], elle doit s'assurer que les clients soient titulaires d'une police d'assurance automobile FPQ n° 1 respectant les exigences du créancier finançant le véhicule et les sensibilisait à l'importance de bien magasiner leur police d'assurance de dommages et d'obtenir le meilleur prix possible;
  - À l'époque, elle permettait aux clients qui le désiraient d'utiliser son ordinateur et de remplir eux-mêmes les informations requises. Pour ce faire, elle tournait son écran, donnait sa souris et son clavier aux clients afin qu'ils puissent remplir eux-mêmes leurs informations personnelles et soumettre leur demande;
  - Elle n'a jamais complété ou soumis une demande de cotation pour le compte d'un client, c'est toujours lui qui manipulait la souris et le clavier, et qui soumettait sa demande de cotation;

- Lorsque le client était toujours dans son bureau au moment de la réception des cotations, elle lui montrait immédiatement les différentes cotations reçues. S'il avait quitté la concession, elle entrait en communication avec lui et lui mentionnait par téléphone ou autrement les différentes cotations reçues;
- Si le client l'exigeait, elle lui transmettait les informations sur les cotations par courriel mais ce, uniquement si ce dernier lui avait expressément demandé;
- Elle ne recevait aucun bénéfice en proposant le programme via internet au client;
- Même si elle ne se souvient pas de sa rencontre avec la cliente mentionnée dans l'avis transmis à Hyundai Vaudreuil, le fait qu'elle suive toujours un cadre précis sans jamais y déroger lui permet d'affirmer que le cadre a été suivi rigoureusement pour cette cliente;
- L'information apparaissant sur internet à laquelle la cliente fait référence dans son affidavit concerne les plans de protection prolongée et n'a rien à voir avec l'assurance de remplacement ou encore les cotations reçues par internet;

### **LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES**

37. L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par Hyundai Vaudreuil, de même que tous les documents produits à l'appui de ces observations;
38. Quant aux faits invoqués par Hyundai Vaudreuil et [...], l'Autorité constate que cette dernière ne se souvient pas de la cliente visée par l'avis préalable, ni de sa rencontre avec cette dernière;
39. Or, le simple fait d'affirmer qu'un protocole existe et a été suivi n'est pas suffisant pour contrer la preuve recueillie par l'Autorité ou en diminuer la force probante;
40. Par ailleurs, l'Autorité constate qu'il n'y a aucune déclaration ou document soutenant les affirmations relatives à la cliente rencontrée par [...];
41. Le visionnement de la démonstration de la plateforme [...] ne peut, par ailleurs, être un élément probant dans le cadre de l'analyse du présent dossier, puisqu'il s'agit d'une démonstration générale et non d'une preuve de son utilisation spécifique dans le cadre du présent dossier;
42. En effet, et sans se prononcer sur la légalité de cet outil, la preuve recueillie par l'Autorité démontre qu'en l'espèce, les informations ont été recueillies par [...], et non saisies par les clientes, afin d'être en mesure de leur fournir des soumissions pour une assurance de dommages FPQ n° 1;
43. En aucun temps au cours du processus de cotation, les clientes de Hyundai Vaudreuil n'ont été mises en contact avec un représentant en assurance de dommages certifié par l'Autorité préalablement à l'émission de la cotation. Ce n'est que postérieurement à l'émission de la cotation que le courtier d'assurance est entré en contact, le cas échéant, avec la cliente afin de valider les informations recueillies par [...];
44. Quant aux arguments juridiques invoqués par Hyundai Vaudreuil, l'Autorité soumet d'abord que la jurisprudence prévoit que l'obligation de recueillir personnellement les renseignements personnels du client est intimement liée à l'obligation pour le représentant en assurance de conseiller son client sur le produit d'assurance qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins;

45. La cueillette des renseignements personnels du client s'inscrit directement dans l'offre d'un produit d'assurance et est donc un acte réservé au représentant dûment certifié auprès de l'Autorité;
46. Par ailleurs, la notion de « l'offre » d'un produit d'assurance fait l'objet d'une interprétation large et libérale par les tribunaux, la LDPSF étant une loi d'ordre public de protection, édictée dans le but de protéger les consommateurs de produits et services financiers;
47. Dans ce contexte, la notion « d'offre » couvre non seulement les activités du représentant qui prépare la proposition d'assurance pour son client, mais également toutes les activités accomplies dans la phase précontractuelle du contrat d'assurance et qui ont pour objectif d'amener le client à signer une proposition d'assurance;
48. L'Autorité considère également que les dispositions du mandat prévues au *Code civil du Québec*, soit des dispositions générales, ne peuvent avoir préséance sur les dispositions spécifiques de la LDPSF, loi d'ordre public de protection;
49. En effet, la doctrine et la jurisprudence sont à l'effet que les dispositions d'une loi spécifique, adoptée régulièrement par le Législateur, ont préséance sur les dispositions de portée générale du *Code civil du Québec*;
50. L'Autorité rappelle qu'un contrat de mandat ne peut valablement être conclu lorsqu'il a pour but de permettre de contourner des règles d'ordre public, comme celles de la LDPSF;
51. Or, permettre que des actes réservés puissent être exécutés par des personnes non-inscrites auprès de l'Autorité par l'entremise d'un mandat reviendrait à permettre à des non-inscrits de contourner les dispositions d'ordre public de la LDPSF;
52. L'Autorité ajoute qu'un mandataire doit être considéré comme étant l'extension de la personnalité juridique du mandant. Or, le Législateur a spécifiquement décrété, à l'article 3 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants*, RLRQ, c. D-9.2, r. 10, que l'exercice des activités de vendeur de véhicules routiers est incompatible avec l'exercice des activités de représentants en assurance de dommages;
53. Dans ce contexte, l'Autorité est d'avis que Hyundai Vaudreuil et [...] ont nettement outrepassé le concept de l'indication de clients;
54. En effet, l'indication de clients peut être décrite comme étant l'action de diriger un client vers un inscrit, qu'il s'agisse d'un cabinet en assurances, d'une société autonome ou d'un représentant autonome, en vertu de la LDPSF. L'indication de clients se limite à fournir les coordonnées d'un représentant ou à fournir au représentant le nom et les coordonnées du client;
55. En l'espèce, [...] ont recueilli les informations personnelles des clientes, les ont transmises à des courtiers d'assurances dans le but spécifique d'obtenir des cotations d'assurance de dommages FPQ n° 1 pour le bénéfice des clientes, ont reçu les diverses cotations d'assurance de dommages et les ont transmises aux clientes;
56. D'ailleurs, le courriel transmis par [...] était fort éloquent sur les démarches qu'elle avait effectuées pour obtenir une soumission d'assurance de dommages pour sa cliente, lequel indique notamment :

« Voici, tel que discuté les prix d'assurances que j'ai pu trouvé (sic) de mon côté :

*Prime d'assurance de base chez [...], incluant l'assurance des 2 côtés, 500\$/250\$ de déductibles (sic) (mais couverts (sic) par l'assurance de remplacement donc 0\$ déductible) et 2 million en responsabilité civile 527 tx incluse par année. »*

57. Par ailleurs, [...] a remis un document à sa cliente, intitulé « Rappel de livraison / delivery reminder » sur lequel il était clairement indiqué à la cliente de comparer la prime d'assurance obtenue de leur assureur avec « la prime magasinée par votre directeur commercial »;
58. En ce qui concerne [...], la preuve recueillie par l'Autorité démontre que ce dernier a posé à sa cliente des questions spécifiques à l'obtention d'une cotation d'assurance de dommages, à savoir notamment le nombre de contraventions dans les dernières années, le nombre de kilomètres parcouru par jour, la franchise désirée et le nombre de réclamations à son dossier de conduite;
59. Ce faisant, [...] ont offert à leurs clientes un produit d'assurance non visé par les articles 408.1 et 424(5) de la LDPSF, à savoir une assurance automobile FPQ n° 1 à l'occasion de l'offre d'un produit afférent à un véhicule, à savoir une assurance de remplacement FPQ n° 5;
60. Finalement, l'Autorité ajoute qu'elle a considéré, aux fins de la présente décision, les arguments relatifs à la raisonnable de la sanction présentés par Hyundai Vaudreuil, tout en considérant le montant maximal pouvant être imposé par l'article 419 de la LDPSF et de sa mission énoncée à l'article 4 de la LAMF;
61. À la lumière de ce qui précède, l'Autorité rend la présente décision.

## DÉCISION

**CONSIDÉRANT** les articles 408, 408.1, 424 et 431 de la LDPSF qui se lisent comme suit :

**408** Un assureur peut, conformément au présent titre, offrir des produits d'assurance par l'entremise d'un distributeur.

Le distributeur est la personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend ou qui y fait adhérer un client.

**408.1** Un distributeur ne peut offrir un produit d'assurance afférent à un véhicule ou à un immeuble qu'il vend, sauf s'il s'agit d'un produit d'assurance visé par l'article 424.

Est considéré comme un véhicule, une automobile au sens de la Loi sur l'assurance automobile (chapitre A-25), ainsi qu'un véhicule auquel s'applique la Loi sur les véhicules hors route (chapitre V-1.2).

**424(5)** Pour l'application du présent titre, sont réputés être des produits d'assurance afférents uniquement à un bien :

5o l'assurance de remplacement, c'est-à-dire l'assurance de biens en vertu de laquelle l'assureur garantit le remplacement du véhicule assuré ou des pièces assurées et dont la forme et les conditions sont approuvées par l'Autorité en application de l'article 422 de la Loi sur les assurances (chapitre A-32).

**431** La personne qui distribue le produit doit le décrire au client et lui préciser la nature de la garantie.

Elle indique clairement les exclusions de garantie pour permettre au client de discerner s'il ne se trouve pas dans une situation d'exclusion.

Elle doit aussi, lorsque le distributeur reçoit pour la vente du produit une rémunération qui excède 30% de son coût, la dévoiler au client.

**CONSIDÉRANT** l'article 419 de la LDSPF qui se lit comme suit :

**419** L'Autorité peut, lorsqu'elle estime qu'un assureur ou un distributeur ne se conforme pas aux dispositions du présent titre ou d'un règlement pris conformément aux articles 226 et 423, imposer à cet assureur ou à ce distributeur une sanction administrative pour un montant qui ne peut excéder 100 000\$.

De même, l'Autorité peut rendre une ordonnance enjoignant à un assureur de cesser de distribuer un produit d'assurance par l'entremise de distributeurs.

**CONSIDÉRANT** l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3, qui se lit comme suit :

**5.** L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable:

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

Il est fait exception à ces obligations préalables lorsque l'ordonnance ou la décision est prise dans un contexte d'urgence ou en vue d'éviter qu'un préjudice irréparable ne soit causé aux personnes, à leurs biens ou à l'environnement et que, de plus, la loi autorise l'autorité à réexaminer la situation ou à réviser la décision.

**CONSIDÉRANT** les articles 4 et 8 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A 33.2 (la « LAMF »), qui se lisent comme suit :

**4.** L'Autorité a pour mission de :

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

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

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

4° assurer l'encadrement des activités de bourse et de compensation et l'encadrement des marchés de valeurs mobilières en administrant notamment les contrôles prévus à la loi relativement à l'accès au marché public des capitaux, en veillant à ce que les



émetteurs et les autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations qui leur sont applicables et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

4.1° assurer l'encadrement des marchés de dérivés, notamment des bourses et des chambres de compensation de dérivés, en veillant à ce que les entités réglementées et les autres intervenants aux marchés de dérivés se conforment aux obligations prévues par la loi;

5° voir à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et administrer les fonds d'indemnisation prévus à la loi.

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

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

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur;

4° à donner aux personnes et aux entreprises un accès à une information fiable, exacte et complète sur les institutions financières et autres intervenants du secteur financier et sur les produits et services financiers offerts;

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

**CONSIDÉRANT** la délégation de pouvoirs faite par le président-directeur général conformément au premier alinéa de l'article 24 de la LAMF;

**POUR CES MOTIFS, L'AUTORITÉ**

**IMPOSE** à 4432231 Canada inc. faisant affaire sous la raison sociale Hyundai Vaudreuil une sanction administrative de 15 000 \$, payable au plus tard trente (30) jours suivant la date de signature de la présente décision pour avoir contrevenu au titre VIII de la LDPSF alors que ses employés :

- ont offert à leurs clients des produits d'assurance automobile FPQ n° 1 couvrant la responsabilité civile (chapitre A) et l'assurance pour les dommages causés au véhicule (chapitre B) qui ne sont pas visés par l'article 424 de la LDPSF au moment de l'offre d'une assurance de remplacement FPQ n° 5;
- ont omis de décrire adéquatement le produit offert aux clients et de leur préciser la nature de la garantie offerte, à savoir l'assurance de remplacement FPQ n° 5.

**La décision prend effet à la date de sa signature.**

Fait le 7 janvier 2015.

---

Eric Stevenson  
Surintendant de l'assistance aux clientèles  
et de l'encadrement de la distribution

**En conséquence de cette décision, veuillez lire attentivement ce qui suit :**

En vertu de l'article 35.1 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2, l'Autorité peut réviser, à tout moment, ses décisions sur présentation de faits nouveaux, sauf dans le cas d'une erreur de droit.

Le paiement de la sanction administrative imposée par la présente décision peut être effectué par chèque, traite bancaire ou mandat poste fait à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers, le tout transmis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers**  
**Direction du Contentieux**  
À l'attention de M<sup>e</sup> Sylvie Boucher  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'informations, vous communiquer avec M<sup>e</sup> Sylvie Boucher par courriel à l'adresse suivante : [sylvie.boucher@lautorite.qc.ca](mailto:sylvie.boucher@lautorite.qc.ca).

### 3.7.2 BDR

Les décisions prononcées par le Bureau de décision et de révision sont publiées à la section 2.2 du bulletin.

### 3.7.3 OAR

**Veuillez noter que les décisions rapportées ci-dessous peuvent faire l'objet d'un appel, selon les règles qui leur sont applicables.**

#### 3.7.3.1 Comité de discipline de la CSF

Aucune information.

#### 3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

Aucune information.

#### 3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

#### 3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.