

**COMMISSION DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE
TÉLÉCOM-TÉLÉVISION INC./COMMISSION FOR COMPLAINTS FOR
TELECOM-TELEVISION SERVICES INC.**

CODE DE PROCÉDURES

(Modifié et refondu – 1^{er} septembre 2017)

1. Interprétation

1.1 Dans le présent code :

- (a) « **Client** » désigne (i) un particulier ou une petite entreprise qui a reçu, ou passé un contrat afin de recevoir, des services de télécommunications d'un fournisseur de services participant; et (ii) un particulier qui a reçu, ou passé un contrat afin de recevoir, des services de télévision d'un fournisseur de services participant.
- (b) « **Code** » désigne le présent code de procédures, y compris les modifications qui y sont apportées de temps à autre.
- (c) « **Commissaire** » désigne le chef de la direction de la CPRST.
- (d) « **CPRST** » désigne la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc./Commission for Complaints for Telecom-television Services Inc.
- (e) « **CRTC** » désigne le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.
- (f) « **Décision** » désigne une décision prise par le Commissaire en vertu de l'article 13 du code de procédures.
- (g) « **Fournisseurs de services participants** » désigne les fournisseurs de services de télécommunications ou de télévision qui sont tenus de devenir des participants de la CPRST et qui le sont effectivement devenus, tel qu'indiqué de temps à autre sur le site de la Commission.
- (h) « **Recommandation** » désigne une recommandation formulée par le Commissaire conformément à l'article 12.
- (i) « **Petite entreprise** » désigne une entreprise dont (i) la facture mensuelle nette de services de télécommunications au cours du mois qui précède celui du dépôt d'une plainte contre ce fournisseur de services participant; ou (ii) la moyenne des factures mensuelles nettes de services de télécommunications au cours de la période de trois (3) mois précédant le mois du dépôt d'une plainte contre ce fournisseur de services participant; n'excédait pas 2 500 \$.

2. Fonctions, pouvoirs et responsabilités du Commissaire

2.1 Le Commissaire doit :

- (a) recevoir les plaintes et en évaluer l'admissibilité, et déterminer si la plainte entre dans le champ de compétence du présent code;
- (b) traiter les plaintes de manière impartiale et efficace, si une tentative de règlement entre un client et un fournisseur de services participant s'est révélée infructueuse, soit :
 - (i) par un règlement informel, y compris la médiation, la conciliation ou une autre forme de résolution informelle de conflits; ou
 - (ii) par une enquête, une recommandation ou une décision.
- (c) exercer les fonctions, pouvoirs et responsabilités énoncés dans le présent code, ainsi que les autres fonctions, pouvoirs et responsabilités prescrits de temps à autre par le Conseil d'administration de la CPRST; et
- (d) agir conformément au présent code et en assurer l'application, en tout temps.

2.2 Dans l'exercice de ses fonctions, pouvoirs et responsabilités, le Commissaire doit agir de manière indépendante, impartiale, accessible et efficace. Sans restreindre la portée de ce qui précède, le Commissaire doit :

- (a) demeurer impartial, quels que soient les intérêts des fournisseurs de services participants, les relations entre eux, les intérêts de leurs clients respectifs et les relations entre ces clients;
- (b) ne pas se faire le défenseur des fournisseurs de services participants, des clients ou de quelque autre personne que ce soit;
- (c) fournir les services liés à sa fonction en anglais, en français et dans les autres langues que le Commissaire juge appropriées;
- (d) tenter d'assurer le règlement le plus approprié et le plus efficace de chaque plainte, selon son bien-fondé;
- (e) fournir les services liés à sa fonction sans frais pour les clients;
- (f) fournir les services liés à sa fonction d'une manière non juridique; et
- (g) adopter des pratiques commerciales efficaces par rapport aux coûts de manière à assurer les services liés à sa fonction de façon économique et efficace.

3. Champ de compétence

3.1 Le Commissaire est autorisé à recevoir les plaintes des clients concernant (i) des services de télécommunications de détail faisant l'objet d'une abstention de réglementation (non réglementés) fournis par des fournisseurs de services participants; et (ii) des services de télévision résidentielle par abonnement de détail fournis par des fournisseurs de services participants. Voici des exemples de services et de sujets ne relevant pas du champ de compétence du Commissaire :

- (a) exceptions s'appliquant aux services de télécommunications : (i) applications ou contenus Internet; (ii) services d'urgence; (iii) téléphones payants; (iv) annuaires pages jaunes et annuaires d'entreprises; (v) télémarketing et messages non sollicités; et (vi) services 900 et 976;
- (b) exceptions s'appliquant aux services de télévision : (i) services de radiodiffusion de médias numériques, qui sont généralement des services fournis ou auxquels on accède sur Internet ou livrés à l'aide de la technologie point à point et reçus par l'entremise d'appareils mobiles; (ii) applications et services interactifs fournis par des fournisseurs de services de télévision; (iii) contenu radiodiffusé; (iv) déontologie journalistique; (v) problèmes d'accessibilité (sous-titrage codé, vidéodescription, etc.); et (vi) substitution simultanée;
- (c) autres exceptions applicables : (i) équipement; (ii) câblage intérieur; (iii) services de sécurité, notamment la surveillance d'alarme; (iv) services de réseaux; (v) prix des produits et des services; (vi) droits de passage; (vii) installations (y compris sans s'y limiter, les poteaux, les tours, les conduits, les tranchées et autres structures de soutien); (viii) plaintes relatives à la publicité fausse ou mensongère; et (ix) questions relatives à la protection de renseignements personnels.

4. Norme d'examen du Commissaire

4.1 Le Commissaire doit enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire des recommandations et rendre des décisions à l'égard des plaintes dans l'objectif de déterminer si un fournisseur de services participant s'est acquitté raisonnablement de ses obligations en vertu du contrat applicable et a respecté ses politiques et modes de fonctionnement habituels dans ses rapports avec le client.

4.2 Lorsqu'il effectue cette détermination, ou lorsque le contrat ne contient aucune indication sur un point, le commissaire prendra en considération les codes de conduite ou de pratiques applicables, les bonnes pratiques en usage dans l'industrie, des principes de droit généraux et ce qui est juste et raisonnable dans les circonstances liées à la plainte.

4.3 Bien que le commissaire puisse prendre en considération les politiques ou les pratiques d'exploitation d'un fournisseur de services participant, aucune recommandation ni décision ne peut ordonner ou obliger un fournisseur de services participant à modifier lesdites politique ou pratique d'exploitation.

5. Délégation

5.1 Le Commissaire peut déléguer une fonction, un pouvoir ou une compétence qu'il exerce à un autre membre du personnel de la CPRST, autre que l'autorité pour rendre une décision conformément à l'article 13.

6. Plaintes

6.1 Sous réserve du paragraphe 6.2, une plainte doit être soumise par écrit et doit également :

- (a) préciser le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du client et, si possible, le numéro de compte attribué par le fournisseur de services participant concerné par la plainte;
- (b) indiquer le fournisseur de services participant concerné par la plainte;
- (c) énoncer les détails relatifs à la plainte;
- (d) indiquer la ou les dates auxquelles les faits visés par la plainte sont survenus et sont venus à l'attention du client;
- (e) indiquer les mesures prises par le client pour tenter de régler la plainte directement auprès du fournisseur de services participant, et inclure les détails de la réponse du fournisseur de services participant;
- (f) indiquer ce qui constituerait, pour le client, un règlement raisonnable de la plainte; et
- (g) signifier le consentement du client à respecter le présent code et toute procédure pouvant être établie par le Commissaire.

6.2 Afin de garantir un accès raisonnable au CPRST, notamment aux personnes handicapées, le Commissaire peut accepter des plaintes :

- (a) par téléphone, par courriel, par formulaire en ligne, par télécopieur (ATS), par service de relais vidéo, par relais sur protocole Internet, en personne ou par tout autre moyen que le Commissaire juge approprié, pourvu que toutes les autres exigences établies au paragraphe 6.1 soient respectées; et
- (b) par une personne dûment autorisée à représenter le client. Le Commissaire pourra faire les demandes de renseignements qu'il juge nécessaires pour vérifier si le client a dûment autorisé le représentant à déposer la plainte. Le représentant est considéré avoir accepté de se conformer aux dispositions du présent code, et plus particulièrement aux articles 16 à 18 des présentes.

6.3 Le Commissaire doit déterminer, dès réception d'une plainte, si la totalité ou toute partie de celle-ci entre dans le champ de compétence.

6.4 Si le Commissaire estime qu'aucune partie de la plainte n'entre dans son champ de compétence, il doit en aviser promptement le client et lui expliquer pourquoi.

6.5 Si le Commissaire estime qu'une partie de la plainte entre dans le champ de compétence, il doit fournir un énoncé de cette plainte sans tarder au fournisseur de services participant concerné. Lorsque la plainte est reçue oralement, le Commissaire doit s'assurer de la consigner par écrit et doit en fournir la version écrite au fournisseur de services participant et au client.

6.6 Le fournisseur de services participant doit, pour toute plainte transmise par le Commissaire en vertu du présent article, répondre au Commissaire par écrit, avec copie au client, selon ce qui s'applique :

(a) Objection – Si le fournisseur de services participant s'oppose à la plainte parce qu'il estime que la plainte ne peut pas ou ne devrait pas donner lieu à une enquête en vertu du présent code ou pour tout autre motif légal, il doit fournir une explication écrite complète, y compris les précisions de son objection, dans un délai de quinze (15) jours après avoir reçu cette plainte de la part du Commissaire; ou

(b) Plainte réglée – Si la plainte a été réglée à la satisfaction du client et du fournisseur de services participant, ce dernier doit en aviser le Commissaire par écrit, dans un délai de trente (30) jours après avoir reçu cette plainte de la part du Commissaire; ou

(c) Plainte non réglée – Si la plainte demeure non réglée, le fournisseur de services participant doit envoyer un avis au Commissaire pour l'en informer dans un délai de trente (30) jours après avoir reçu cette plainte de la part du Commissaire. De pair avec cet avis, le fournisseur de services participant doit fournir une réponse écrite complète aux allégations formulées dans la plainte, et doit également envoyer une copie de tous les documents en sa possession qui sont pertinents à la plainte.

6.7 Le Commissaire doit continuer de régler les plaintes et d'enquêter à leur sujet, peu importe si un fournisseur de services participant omet de fournir une réponse complète, tel qu'il est tenu de le faire en vertu de l'alinéa 6.6(c).

6.8 Si le fournisseur de services participant s'oppose à une plainte conformément à l'alinéa 6.6(a), il doit, après avoir reçu du client et/ou du fournisseur de services participant les renseignements additionnels ou les représentations additionnelles qu'il juge appropriés, décider si la plainte ou toute partie de la plainte entre dans le champ de compétence et s'il entend ou non donner suite à la plainte ou à toute partie de la plainte qui est jugée entrant dans le champ de compétence par le Commissaire. La décision du

Commissaire doit être rendue par écrit et transmise au client et au fournisseur de services participant.

6.9 Lorsque le Commissaire a conclu qu'une plainte ou une partie de la plainte n'entre pas dans le champ de compétence, le Commissaire doit en aviser le client et le fournisseur de services participant et il doit aussi informer le client de tout organisme, toute entité ou toute organisation qui, de l'avis raisonnable du Commissaire, pourrait avoir compétence pour traiter la plainte. Le Commissaire peut offrir au client toute aide qu'il demanderait pour transmettre sa plainte à l'entité appropriée. Si cette plainte vise un fournisseur de services de télécommunications ou de services de télévision qui n'est pas tenu de devenir un fournisseur de services participant, le Commissaire devra en aviser le client conformément au paragraphe 6.4 et il pourra lui offrir toute aide requise pour transmettre sa plainte au CRTC.

6.10 Le Commissaire doit tenir un registre de toutes les plaintes qu'il aura jugées n'entrant pas dans le champ de compétence.

6.11 Si le Commissaire a été avisé par le fournisseur de services participant de la résolution de la plainte conformément à l'alinéa 6.6(b), celle-ci est réputée avoir été réglée, à moins que dans les vingt (20) jours suivant la transmission de l'avis écrit du fournisseur de services au Commissaire et au client en vertu de l'alinéa 6.6(b), le client indique au Commissaire que cette plainte n'a pas été réglée à sa satisfaction.

6.12 Si une plainte est réglée à la satisfaction du client et du fournisseur de services participant, il incombera à ce dernier de mettre le règlement en œuvre.

6.13 Si une plainte n'a pas été réglée en vertu du paragraphe 6.7, 6.8, 6.9 ou 6.11, le Commissaire devra enquêter à son sujet et la régler en conformité avec le présent code.

6.14 Le Commissaire peut regrouper et traiter comme une seule plainte deux ou plusieurs plaintes déposées par le même client, ou en son nom, qui concernent le même fournisseur de services participant et qui découlent de la même transaction ou du même fait, ou de la même série de transactions ou de faits.

6.15 Le Commissaire peut regrouper deux ou plusieurs plaintes, déposées par deux ou plusieurs clients, ou en leur nom, qui concernent le même fournisseur de services participant et qui découlent de la même transaction ou du même fait, ou de la même série de transactions ou de faits, et intervenir pour les régler.

6.16 Sous réserve du paragraphe 6.17, le Commissaire ne doit pas envisager d'intervenir ni prendre quelque mesure que ce soit relativement à une seule plainte déposée au nom d'un ou plusieurs clients.

6.17 Nonobstant le paragraphe 6.16, le Commissaire peut donner suite à une plainte déposée par un ou plusieurs clients ou en leur nom, pourvu que :

- (a) chaque client concerné par la plainte soit précisément identifié et qu'il ait donné son consentement pour que la plainte soit déposée au nom dudit client;

(b) la plainte concerne le même fournisseur de services participant et découle de la même transaction ou du même fait, ou de la même série de transactions ou de fait;

(c) le Commissaire soit d'avis qu'il est approprié et efficace d'agir de cette façon.

7. Frais non payés contestés

7.1 Lorsque le Commissaire fournit un exemplaire d'une plainte à un fournisseur de services participant, et que cette plainte contient une allégation voulant que le client conteste des frais impayés, ce fournisseur de services participant devra, sans tarder :

- (a) suspendre la date d'exigibilité des frais contestés;
- (b) s'abstenir de déclarer les frais contestés à une agence d'évaluation du crédit;
- (c) s'abstenir de tenter de recouvrer le montant contesté (directement ou par l'intermédiaire d'une agence de recouvrement); et
- (d) suspendre toute activité de perception entreprise avant que la plainte ait été reçue par le Commissaire,

jusqu'à ce que celle-ci ait été réglée ou autrement traitée par le Commissaire aux termes de l'article 9,12 ou 13 du présent code.

7.2 Si, dans le cadre du processus d'enquête ou de règlement, le Commissaire en arrive à la conclusion que le fournisseur de services participant a enfreint les dispositions du paragraphe 7.1, il devra informer celui-ci du détail de cette infraction et l'obliger à prendre les mesures nécessaires pour y remédier, et le fournisseur de services participant sera tenu d'agir en conséquence.

7.3 Le Commissaire peut évaluer tout manquement aux dispositions du paragraphe 7.1 ci-dessus dans le but de déterminer l'ampleur d'une perte, de dommages ou d'inconvénients subis par le client aux termes de l'alinéa 14.2(a).

8. Défaut de transmettre un préavis à la CPRST

8.1 Dans le cadre d'une enquête sur une plainte relevant de son champ de compétence, le Commissaire peut examiner la question de savoir si un fournisseur de services participant s'est acquitté de l'obligation qu'il a aux termes du plan de sensibilisation publique de la CPRST d'informer le client de son droit de renvoyer une plainte non réglée à la Commission. À cette fin, il peut demander tout renseignement ou document, y compris des copies fiables correspondantes, ou tout autre élément pertinent, et le fournisseur de services participant devra, le cas échéant, fournir promptement toute information ainsi demandée (sous réserve du paragraphe 15.2).

- 8.2 Le Commissaire peut évaluer un tel manquement à l'obligation d'informer un client de la CPRST dans le but de déterminer l'ampleur d'une perte, de dommages ou d'inconvénients subis par le client en vertu de l'alinéa 14.2(a).

9. Liberté de refuser de donner suite à une plainte

9.1 Le Commissaire peut refuser de donner suite à une plainte ou de continuer d'y donner suite s'il estime :

- (a) que la plainte est frivole ou vexatoire;
- (b) que l'objet de la plainte ne présente pas un intérêt juridique suffisant pour le client;
- (c) qu'il serait plus adéquat que la plainte soit déposée auprès d'un autre organisme, d'un tribunal ou d'une cour;
- (d) qu'une enquête, ou une enquête plus approfondie, n'est pas justifiée dans les circonstances;
- (e) que le client a fait défaut de collaborer sans délai aux efforts du Commissaire pour faire une évaluation, enquêter, tenter de faciliter un règlement, faire une recommandation ou rendre une décision à l'égard de la plainte; ou
- (f) que le fournisseur de services participant propose un règlement de la plainte jugé raisonnable par le Commissaire, même si le client ne considère pas un tel règlement acceptable.

10. Obligation de refuser de donner suite à une plainte

10.1 Le Commissaire ne doit donner suite à une plainte que s'il est convaincu que le client a déjà porté la question à l'attention du fournisseur de services participant et que ce dernier a eu une possibilité raisonnable d'étudier et de régler la question.

10.2 Le Commissaire ne doit donner suite à aucune plainte prétendument soumise en vertu du présent code qui :

- (a) a fait l'objet d'une décision antérieure par la CPRST; ou
- (b) a été ou est en cours d'étude par un autre tribunal, une autre cour ou un autre organisme qui a le pouvoir de verser des indemnités au client pour les pertes demandées qui découlent du fait traité.

10.3 Le Commissaire ne doit pas donner suite à une plainte :

- (a) qu'il reçoit plus d'un an après la date à laquelle le client a eu ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte; ou

(b) fondée sur ou liée à des faits survenus avant la date d'entrée en vigueur ou, dans le cas d'un fournisseur de services participant ayant acquis ce statut le 1^{er} septembre 2017 ou après cette date, fondée sur ou liée à des faits survenus plus d'un an avant la date de participation du fournisseur de services participant.

Plus précisément et nonobstant les alinéas (a) et (b) ci-dessus et le paragraphe 10.5, le Commissaire ne prendra aucune mesure :

- (i) aux termes de l'article 8; ou
- (ii) relativement à une plainte qui concerne des services de télévision par abonnement de détail,

à l'égard de faits survenus avant le 1^{er} septembre 2017.

10.4 Aux fins de l'alinéa 10.3(a), une plainte est réputée avoir été reçue par le Commissaire, à la date la plus rapprochée :

- (a) la date à laquelle elle est effectivement reçue; ou
- (b) cinq (5) jours après son envoi au Commissaire par la poste ordinaire;

10.5 Nonobstant l'alinéa 10.3(a), le Commissaire peut donner suite à une plainte qu'il a reçue plus d'un an, mais au plus dix-huit (18) mois, après la date à laquelle le client a eu ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte si :

- (a) le client a porté la question à l'attention du fournisseur de services participant au plus un an après la date à laquelle le client a eu ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte;
- (b) le client et le fournisseur de services participant ont continué de tenter de régler la question plus d'un an après la date à laquelle le client a eu, ou aurait dû avoir en faisant preuve d'une diligence raisonnable, connaissance des faits à l'origine de la plainte.

11. Enquête et règlement

11.1 La procédure appliquée pour réaliser toute enquête en vertu du présent code sera celle jugée la plus appropriée et la plus efficace par le Commissaire pour assurer le règlement d'une plainte selon son bien-fondé.

11.2 Dans le cours d'une enquête, le Commissaire peut continuer de tenter de faciliter un règlement mutuellement acceptable de la plainte si cela paraît possible et approprié.

11.3 Lorsqu'une plainte ne peut être réglée de manière acceptable par les parties à la plainte, le Commissaire peut ordonner qu'elle soit traitée en vertu des articles 7, 10 ou 11 du présent code.

12. Recommandations

12.1 Une fois l'enquête terminée, le Commissaire peut soit rejeter la plainte, soit faire une recommandation au client et au fournisseur de services participant quant à ce que le Commissaire considère être un règlement raisonnable et approprié de la plainte, sans égard aux limitations de responsabilité financière prévues au contrat conclu entre le client et le fournisseur de services participant.

12.2 La recommandation du Commissaire :

- (a) doit être faite par écrit;
- (b) doit comporter les motifs du Commissaire;
- (c) n'est pas contraignante pour le client ou le fournisseur de services participant; et
- (d) est assujettie aux limites financières prévues à l'article 14.

12.3 Dans les vingt (20) jours qui suivent la réception de la recommandation du Commissaire, chacune des parties, soit le client et le fournisseur de services participant, doit aviser le Commissaire par écrit :

- (a) qu'elle accepte la recommandation du Commissaire; ou
- (b) qu'elle n'accepte pas la recommandation du Commissaire, en indiquant dans ce cas les raisons pour lesquelles cette recommandation lui semble inappropriée ou inacceptable.

12.4 Si le client et le fournisseur de services participant acceptent tous deux la recommandation du Commissaire, le fournisseur de services participant et le client doivent dans les plus brefs délais donner suite aux mesures demandées dans la recommandation, et le client et fournisseur de services participant sont réputés se libérer mutuellement de toute responsabilité liée aux pertes, dommages et réclamations de toute nature découlant des questions liées à la plainte.

12.5 Si le client ou le fournisseur de services participant ne se prononce pas sur la recommandation du Commissaire dans les vingt (20) jours qui en suivent la réception, la recommandation est réputée avoir été acceptée par cette partie.

12.6 Le fournisseur de services participant sera lié par toute recommandation qu'il a acceptée ou qu'il est réputé avoir acceptée.

13. Décisions

13.1 Si le client ou le fournisseur de services participant, ou les deux, refusent la recommandation du Commissaire, ce dernier examinera les raisons de ce refus indiquées par l'une ou l'autre des parties, ou les deux, et rendra une décision par écrit indiquant en détail les motifs de sa décision.

13.2 Lorsqu'il formule une décision, le Commissaire doit juger s'il existe un doute réel important quant à la justesse de la recommandation. Si, à la discrétion du Commissaire, il existe un doute quant à la justesse de la recommandation originale, la décision du Commissaire peut modifier le redressement indiqué dans la recommandation formulée au client et au fournisseur de services participant, ou peut imposer un redressement qui n'a pas été recommandé antérieurement.

13.3 La décision du Commissaire lie le fournisseur de services participant, mais pas le client.

13.4 Le client dispose de vingt (20) jours à compter de la réception de la décision du Commissaire pour accepter ou non la décision, en vertu du paragraphe 13.2, et en aviser par écrit le Commissaire et le fournisseur de services participant. Si le client ne fournit pas cet avis, il sera considéré avoir rejeté la décision.

13.5 Si le client accepte la décision, le client et le fournisseur de services participant sont réputés se libérer mutuellement de toute responsabilité liée aux pertes, dommages et réclamations de toute nature découlant des questions liées à la plainte.

13.6 Si le client refuse la décision, il peut se prévaloir des recours dont il dispose, et le fournisseur de services participant est pour sa part réputé entièrement libéré de la décision du Commissaire.

14. Redressements

14.1 Lorsqu'il fait une recommandation ou rend une décision, le Commissaire peut exiger du fournisseur de services participant qu'il :

- (a) fournisse une explication ou présente des excuses au client;
- (b) prenne ou cesse de prendre certaines mesures à l'égard du client;
- (c) verse au client un dédommagement financier dont le montant global ne peut excéder :
 - (i) pour toute plainte unique, ou pour deux ou plusieurs plaintes regroupées conformément au paragraphe 6.14, un total de cinq mille (5 000 \$) dollars; ou
 - (iii) pour tout groupe de deux plaintes et plus regroupées en vertu du paragraphe 6.15 du code de procédures, un montant de cinq mille dollars (5 000 \$) pour chaque plainte ainsi regroupée;

(iii) pour toute plainte déposée au nom de deux clients et plus et à l'égard de laquelle le commissaire a pris des mesures en vertu du paragraphe 6.17 du code de procédures, un montant global de cinq mille dollars (5 000 \$);
ou

(d) toute combinaison des mesures précitées.

14.2 Lorsqu'il fait une recommandation ou rend une décision dans laquelle le fournisseur de services participant paie une compensation financière à un client, le Commissaire :

- (a) doit accorder un montant approprié pour dédommager le client des pertes, dommages ou inconvénients qu'il a subis et qui découlent directement des circonstances de la plainte ou d'un manquement du fournisseur de services participant aux obligations que lui impose le paragraphe 7.1 ou à son obligation d'informer un client de la CPRST relativement à sa plainte;
- (b) ne doit pas accorder une compensation à caractère punitif à l'endroit du fournisseur de services participant, ou qui a le caractère de dommages consécutifs; et
- (c) peut, s'il le juge approprié et à sa discrétion, décider ou non d'appliquer les limitations de responsabilité contenues dans le contrat applicable conclu entre le client et le fournisseur de services participant.

Il est entendu, pour plus de précision, que les montants qui, selon la décision du Commissaire, doivent être remboursés ou crédités à la suite d'erreurs de facturation, ne constituent pas un dédommagement financier au sens de l'alinéa 14.1(c).

15. Renseignements et aide

15.1 Dans toute affaire liée aux activités du Commissaire en vertu du présent code, ledit Commissaire peut :

- (a) demander au client et au fournisseur de services participant toute aide qu'il juge raisonnable et appropriée;
- (b) demander tout renseignement ou document, y compris des copies fiables correspondantes, ou tout autre élément pertinent à la plainte, indépendamment de leur admissibilité devant une cour de justice, et le fournisseur de services participant devra, le cas échéant, fournir promptement toute information ainsi demandée (sous réserve du paragraphe 15.2). Le Commissaire pourra recevoir et se fonder sur les documents fournis.

15.2 Un fournisseur de services participant peut refuser de fournir tout renseignement ou document que demande le Commissaire, s'il peut démontrer, à la satisfaction de ce dernier, que le matériel est assujéti au secret professionnel qui lie un avocat à son client, ou qu'en le fournissant, le fournisseur de services participant commettrait une infraction à la loi.

15.3 Si un fournisseur de services participant ou un client divulgue des documents ou fournit des renseignements au Commissaire en lui demandant de ne pas les divulguer, le Commissaire ne doit communiquer ces renseignements ou documents à quiconque sans le consentement de la partie qui a fait cette demande, pourvu :

- (a) que la non-divulgence de ces renseignements ne nuise pas indûment à la capacité du Commissaire d'enquêter, de tenter de trouver un règlement, de faire une recommandation ou de rendre une décision à l'égard de la plainte; et
- (b) que le Commissaire ait la conviction que la demande de préservation de la confidentialité a été faite de bonne foi.

Si, de l'avis du Commissaire, la demande de non-divulgence empêche la tenue d'une enquête complète et juste au sujet de la plainte, ledit Commissaire doit offrir à la partie ayant fait cette demande la possibilité (i) de décider que les renseignements ou les documents ne pourront être pris en considération aux fins de l'enquête sur la plainte, ou (ii) d'annuler la demande qui visait à empêcher la divulgation de ces renseignements ou documents.

16. Non-utilisation et non-divulgence de l'information dans le cadre d'autres procédures

16.1 Les discussions, les documents et la correspondance du client, du fournisseur de services participant et du Commissaire attribuables, faisant suite ou reliés à une plainte sont réputés sans préjudice et ne peuvent être divulgués ou utilisés dans toute procédure ultérieure, judiciaire ou autre.

16.2 Le Commissaire ainsi que son personnel et ses mandataires ne peuvent être appelés à témoigner dans aucune action en justice subséquente ou autre, ni produire ou divulguer tout document, discussion ou correspondance découlant d'une plainte ou tout document ou renseignement contenu dans les dossiers du Commissaire.

17. Confidentialité

17.1 Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, de ses pouvoirs et de ses compétences, le Commissaire doit, sous réserve du paragraphe 17.3 ci-dessous, préserver la confidentialité du client et du fournisseur de services participant, sauf entre les parties à la plainte et dans la mesure exigée par l'exercice des fonctions du Commissaire liées à la plainte.

17.2 Sans restreindre la portée de ce qui précède, l'anonymat du fournisseur de services participant et du client doit être préservé dans le cadre de toute conciliation, enquête ou recommandation.

17.3 Nonobstant le paragraphe 17.1, toute décision du Commissaire rendue conformément au paragraphe 13.1, acceptée ou non par le client, doit être rendue publique, avec identification du fournisseur de services participant concerné. Le nom et

l'identité du client resteront confidentiels et tout élément d'information permettant d'établir son identité sera retiré de toute divulgation publique de cette décision.

18. Immunité

18.1 Le Commissaire ainsi que son personnel et ses mandataires ne peuvent faire l'objet d'une poursuite liée à l'exercice de bonne foi de leurs fonctions, pouvoirs et compétences en vertu du présent code, de même que dans toutes les activités s'y rattachant.

19. Pouvoir discrétionnaire du Commissaire

19.1 Le Commissaire peut, à sa discrétion et sur préavis transmis au client ou au fournisseur de services participant, prolonger ou abréger le délai accordé pour prendre toute mesure prévue au présent code, exception faite des délais accordés pour déposer une plainte en vertu des paragraphes 10.3 à 10,5. Sans restreindre la portée de ce qui précède, le Commissaire doit exercer le pouvoir discrétionnaire que lui confère le présent article afin de voir à ce que toute modification du délai applicable à la prise de mesures en vertu des dispositions du présent code n'entraîne pas de conséquence injuste pour un client ou un fournisseur de services participant visé par la plainte.

20. Non-établissement de précédents par les recommandations et les décisions

20.1 Le Commissaire peut étudier chaque plainte en exerçant pleinement sa discrétion, sans être lié par aucune recommandation ou décision antérieure venant de lui-même ou de l'un de ses prédécesseurs dans cette fonction.