



ET LE CONSENTEMENT VERBAL ?

ATTENTION !

Obtenir un consentement seulement par voie verbale expose l'expert en sinistre à des problèmes qui ralentiront – voire paralyseront – son travail.

L'article 14 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (Loi) prévoit que le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, éclairé, donné à des fins spécifiques et pour une durée déterminée. Mais il ne dit pas qu'il doit être écrit.

Attention toutefois : obtenir un consentement seulement par voie verbale expose l'expert en sinistre à des problèmes qui ralentiront – voire paralyseront – son travail.

Des exemples ?

« Si l'assuré ne fournit qu'un consentement verbal, l'expert en sinistre aura de la difficulté à démontrer au tiers auprès de qui il souhaite recueillir des renseignements personnels que le client a réellement consenti à cette collecte d'information », d'illustrer M^e Croteau.

Dans une telle situation, il y a fort à parier que l'entreprise refusera de fournir à l'expert en sinistre les renseignements personnels demandés puisque, rappelons-le, cette entreprise doit conserver confidentiels les renseignements personnels qu'elle détient, à moins que son client ne consente à la communication, et ce, au moyen d'un document valide.

Ainsi, l'expert en sinistre rencontrera plusieurs difficultés s'il veut utiliser un consentement verbal, sauf si l'assuré communique lui-même avec le tiers pour l'informer qu'un expert se présentera pour consulter son dossier. Ce qui implique que l'assuré fasse lui-même la démarche.

De plus, s'il y a contestation d'un consentement donné verbalement, l'expert pourrait avoir à témoigner devant la Commission d'accès à l'information afin de déterminer qui dit vrai... C'est la parole de l'un contre celle de l'autre.

« Or, vu le nombre important de dossiers et d'appels téléphoniques que peut traiter un expert en sinistre, il lui sera difficile de se souvenir d'un appel spécifique et d'attester, par prépondérance de preuve, des détails relatifs au consentement verbal qu'il prétendra avoir obtenu, à moins bien entendu d'avoir consigné une note au dossier à ce sujet », prévient l'avocate.

Ainsi, en raison de toutes les difficultés que présente le consentement verbal, il demeure préférable de tenter d'obtenir un consentement écrit. ■