

TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS

DANS L’AFFAIRE DE la *Loi sur les assurances, L.R.O.* 1990, chap. I-8, telle que modifiée (la « Loi »), en particulier l’article 441;

ET DANS L’AFFAIRE d’une ordonnance provisoire de cesser et de s’abstenir datée le 2 décembre 2004 émise contre Manuel Castro;

ET DANS L’AFFAIRE d’une audience tenue conformément au paragraphe 441 (5) de la *Loi*.

ENTRE :

MANUEL CASTRO

Requérant

-et-

LE SURINTENDANT DES SERVICES FINANCIERS

Intimé

DEVANT :

Colin McNairn
Président du Tribunal des services financiers et du tribunal saisi

Lily Harmer
Membre du Tribunal des services financiers et du tribunal saisi

Elizabeth Shilton
Membre du Tribunal des services financiers et du tribunal saisi

ONT COMPARU :

Pour le requérant :
Manuel Castro dans sa propre cause

Pour le surintendant :
Joe Nemet

DATES DES AUDIENCES :

Du 25 au 29 septembre, le 10 octobre 2006

MOTIFS DE LA DÉCISION

1. CONTEXTE DE CETTE INSTANCE

Par avis en date du 2 décembre 2004, le Surintendant des services financiers a rendu une ordonnance de cesser et de s'abstenir contre Manuel Castro (« M. Castro ») et son frère Carlos Castro (« C. Castro ») les sommant de cesser et de s'abstenir d'agir à titre de représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales (« représentants AIAL »). Cette ordonnance faisait suite à une enquête menée pour le surintendant par la Commission des services financiers de l'Ontario (la « Commission ») sur les allégations selon lesquelles divers demandeurs AIAL représentés par les frères Castro n'avaient pas reçu leurs indemnités d'accidents. Le surintendant a conclu que les frères Castro avaient commis des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers dans l'exercice de leurs fonctions de représentants AIAL. Ces conclusions sont énoncées dans le rapport du Surintendant annexé à l'ordonnance et dans un rapport complémentaire daté le 25 février 2005 donnant des renseignements sur la conduite répréhensible des frères Castro.

Le 10 décembre 2004, chacun des frères Castro a déposé une requête au Tribunal afin d'obtenir une audience au regard de l'ordonnance. Le surintendant a ensuite prolongé les effets de l'ordonnance tant que le Tribunal n'aurait pas traité la cause et que l'ordonnance n'aurait pas été confirmée, modifiée ou révoquée.

Dans une lettre datée le 17 mars 2006, C. Castro a retiré sa demande d'audience. Au moyen d'un avis à C. Castro, le surintendant a confirmé que l'ordonnance contre lui était devenue permanente. Par conséquent, cette instance à régler par le Tribunal a pour seule fin de déterminer si l'ordonnance rendue contre M. Castro doit être confirmée, modifiée ou révoquée.

2. POINTS À RÉGLER PAR LE TRIBUNAL

Le fondement des allégations du surintendant contre C. et M. Castro, tel qu'énoncé dans le rapport et le rapport supplémentaire, consiste en ce qu'ils ont commis un acte ou pratique malhonnêtes ou mensongers en n'agissant pas avec honnêteté dans leurs rapports avec certains demandeurs AIAL en retenant des fonds qui appartenaient légalement à ceux-ci. Les renseignements concernant sept demandeurs sont présentés dans les rapports; Blanca Benitez, Carol Ann Aulenbach, Santos Moran et Ismael Moran, Jonathan Rodriguez, Fausto Romero et Samuel Cristales. De plus, le surintendant allègue que C. et M. Castro ont commis un acte ou pratique malhonnêtes ou mensongers en réclamant des honoraires en fonction des résultats en qualité de représentants AIAL. Dans cette instance, le surintendant n'a pas traité des questions concernant Blanca Benitez et ne s'est pas penché sur l'allégation relative aux honoraires en fonction des résultats.

Par conséquent, le tribunal doit régler les points suivants :

- a. si M. Castro a enfreint son devoir d'agir avec honnêteté dans ses rapports avec M^{me} Aulenbach, M. Rodriguez, les frères Moran, M. Romero et/ou M. Cristales en retenant des fonds qui leur appartenaient légalement; et
- b. si tel est le cas, si l'ordonnance de cesser et de s'abstenir doit être confirmée, modifiée ou révoquée.

Il n'est pas remis en question que, en ce qui concerne tous les demandeurs, les assureurs ont versé aux représentants de ceux-ci la totalité des indemnités convenues en temps opportun. Les indemnités n'ont toutefois pas été versées aux demandeurs sur réception. Certes, à l'exception de Carol Ann Aulenbach qui a reçu la somme en entier, aucun demandeur n'a reçu tout l'argent auquel il a droit. Ce tribunal doit déterminer si les actions de M. Castro dans cette affaire constituent une infraction à son devoir d'agir honnêtement en tant que représentant AIAL.

3. DISPOSITIONS PERTINENTES DE LA LOI, DES RÈGLEMENTS ET DU CODE DE CONDUITE

Le rôle des représentants AIAL et le contexte réglementaire dans lequel ils exercent leurs activités sont énoncés plus complètement dans la décision du Tribunal dans *Crosbie et al v. Superintendent of Financial Services of Ontario*, décision du TSF n° R0251-2005-1, datée le 1^{er} décembre 2005 (la décision a été confirmée le 16 octobre 2006 par la Cour divisionnaire de l'Ontario). Il suffit de mentionner ici que les représentants AIAL sont des personnes qui exercent d'importantes fonctions parajuridiques de représentation des victimes d'accidents qui réclament à des assureurs automobiles des indemnités en vertu de l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales* (Règlement de l'Ontario 403/96, dans sa version modifiée, pris en application de la *Loi sur les assurances*).

Les personnes agissant à titre de représentants AIAL doivent respecter certaines exigences énoncées à l'article 18 du Règlement de l'Ontario, dans sa version modifiée (autre règlement pris en application de la *Loi sur les assurances*). Depuis le 1^{er} novembre 2003, les représentants AIAL sont assujettis au *Code de conduite des représentants aux fins de l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales* (le « Code de conduite ») publié par la Commission. Ce Code de conduite prévoit, entre autres obligations, ce qui suit :

- 2.1 Le représentant doit agir avec honnêteté dans ses rapports avec le demandeur, la compagnie d'assurance et ses représentants, la CSFO [la Commission] et tous les participants à un processus de règlement de différend.

(Le texte complet du Code de conduite est affiché sur le site Web de la Commission à l'adresse www.fsco.gov.on.ca)

Dans le Code de conduite, le terme « demandeur » désigne une personne qui sollicite un conseil, de l'aide ou des services de représentation relativement à son admissibilité aux indemnités d'accident prévues par la loi.

Le Code de conduite précise également à l'article 2.8 qu'un représentant doit traiter les demandeurs, entre autres, avec courtoisie, respect et équité. Cette obligation aurait pu être pertinente dans la présente cause, sauf que le surintendant ne s'est pas fondé sur l'inobservation de ses termes dans ses allégations contre M. Castro.

Comme on le mentionne ci-après, une infraction au Code de conduite peut donner au surintendant un motif pour rendre une ordonnance de cesser et de s'abstenir contre un représentant AIAL puisqu'une telle ordonnance se fonde sur le fait qu'une personne a commis un acte qui constitue un « acte ou une pratique malhonnêtes ou mensongers » et qu'un tel acte ou pratique, dans le cas d'un représentant AIAL, inclut agir d'une manière qui contrevient au Code de conduite.

Le pouvoir du surintendant de rendre une ordonnance de cesser et de s'abstenir est énoncé dans la *Loi sur les assurances*. Le paragraphe 441 (1) prévoit ce qui suit : si le surintendant est d'avis, en se fondant sur une enquête, qu'une personne a commis un « acte ou une pratique malhonnêtes ou mensongers », il doit en faire rapport. Selon le paragraphe 441 (2), si le surintendant entend rendre une ordonnance de cesser et de s'abstenir, il doit donner à la personne qui sera nommée dans l'ordonnance un avis écrit de son intention de rendre l'ordonnance, en joignant une copie du rapport qu'il a rédigé. Cette personne a ensuite le droit de demander que ce Tribunal tienne une audience avant l'entrée en vigueur de l'ordonnance. Si, de l'avis du surintendant, tout retard dans la délivrance de l'ordonnance permanente risque de porter atteinte ou de nuire à l'intérêt public, le surintendant peut, sans avis préalable, rendre une ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir qui prend effet dès qu'elle est rendue (par. 441 (4)); cette ordonnance devient permanente 15 jours plus tard sauf si la personne présente une demande d'audience au Tribunal dans ce délai. Si la personne a demandé une audience, le

surintendant peut prolonger les effets de l'ordonnance provisoire, en vertu du paragraphe 441 (6), tant que l'audience n'est pas terminée et que l'ordonnance n'a pas été confirmée, modifiée ou révoquée. Le paragraphe 441 (8) autorise le Tribunal, après une audience, à rendre l'ordonnance de cesser et de s'abstenir prévue au paragraphe 441 (2). Bien que nous fassions référence aux ordonnances rendues en vertu de l'article 441 selon leur libellé habituel, i.e. ordonnances de cesser et de s'abstenir, l'article indique clairement qu'une telle ordonnance peut obliger la personne à laquelle elle s'adresse à prendre des mesures positives en vue de remédier à la situation qui a donné lieu à l'ordonnance.

Le terme « acte ou pratique malhonnêtes ou mensongers », aux fins de l'article 441 de la Loi, signifie les activités ou défauts d'agir qui sont prescrits par règlement comme étant des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers (voir l'article 438 de la Loi). Le Règlement de l'Ontario 7/00, tel que modifié par le Règlement de l'Ontario 278/03, pris en application de la *Loi sur les assurances*, décrit l'acte ou l'omission qui suit, entre autres, comme étant un « acte ou pratique malhonnêtes ou mensongers », s'il est commis par un représentant AIAL dans l'exercice de ses activités :

Un acte ou une omission qui est incompatible avec le *Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi établi par le surintendant et publié dans la Gazette de l'Ontario*, dans ses versions successives... (par. 4 (1), al. 4).

Le surintendant a déterminé que M. Castro avait commis un « acte ou pratique malhonnêtes ou mensongers » dans l'exercice de ses activités de représentant AIAL en vertu de ces dispositions en enfreignant son devoir d'agir avec honnêteté aux termes de l'article 2.1 du Code de conduite. Par conséquent, il a rendu une ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir contre lui en vertu du paragraphe 441 (2). Lorsque les frères Castro ont présenté une demande d'audience au Tribunal, le surintendant a prolongé l'ordonnance provisoire en vertu de l'article 441 (6). Ce Tribunal doit maintenant déterminer si l'ordonnance doit être confirmée, modifiée ou révoquée.

4. PREUVES

Durant l'audience de cette instance, le surintendant a présenté des preuves orales et écrites concernant le traitement des divers demandeurs d'indemnités d'accidents légales et de leurs demandes par M. Castro et Castro & Associates, A.D.R. Consultants and Legal Services, une division de Ontario Chasqui Corp. Tous les demandeurs ont témoigné en personne. Le surintendant a appelé des témoins additionnels. Les demandeurs, à l'exception de Carol Ann Aulenbach et Jonathan Rodriguez, ont présenté leur témoignage oral en espagnol par l'entremise d'un interprète. En outre, Jesus Rodriguez, père de Jonathan, a témoigné en espagnol par l'entremise d'un interprète. M. Castro a appelé un seul témoin – lui-même.

A. Preuves présentées au nom du surintendant

Les circonstances reliées aux divers demandeurs et à leurs demandes, établies grâce au témoignage oral des témoins et des preuves documentaires déposées par le surintendant, sont présentées ci-après.

Carol Ann Aulenbach

M^{me} Aulenbach a été blessée dans un accident de voiture le 2 décembre 2002. Plusieurs semaines après l'accident, sur la recommandation de son médecin, elle a retenu les services de Castro & Associates pour présenter une demande d'indemnités d'accidents légales auprès de sa compagnie d'assurance, Dominion of Canada, Compagnie d'Assurance-Générale. M^{me} Aulenbach a signé une convention d'avances d'honoraires, datée le 21 janvier 2003, au bureau de Castro & Associates à London, en Ontario, prévoyant entre autres le remboursement des débours et frais désignés à Castro & Associates. M^{me} Aulenbach a affirmé dans son témoignage qu'elle croyait comprendre que M. et C. Castro étaient associés en affaires. Elle a cependant reconnu que cette impression provenait de son médecin traitant et non pas de quelque chose que le personnel du bureau de Castro & Associates lui avait dit.

M^{me} Aulenbach a rencontré M. Castro au bureau de Toronto de Castro & Associates pour parler de la possibilité de soumettre sa demande de règlement à la médiation. Puis, le 26 novembre 2003, il l'a représentée lors d'une séance de médiation tenue par téléconférence avec l'assureur. Par suite de cette médiation, elle a accepté le montant de 22 500 \$ offert par l'assureur en règlement de sa demande. Le 9 décembre 2003, elle a rencontré M. et C. Castro pour remplir les documents requis. Sur le document standard de la compagnie d'assurance, elle a signé une attestation déclarant qu'elle avait lu la renonciation et M. Castro a signé pour indiquer qu'il lui avait bien expliqué les modalités. Le même jour, elle a également signé une procuration en faveur de C. Castro de Castro & Associates l'autorisant à endosser, en son nom, n'importe quel chèque émis par l'assureur lié à son accident de voiture. Elle a mentionné dans son témoignage qu'elle avait compris qu'elle devait signer ce document pour que le chèque de l'assureur puisse être encaissé. Lorsque M^{me} Aulenbach a demandé quand les indemnités seraient versées, on lui a répondu : « Avant Noël. »

En date du 19 décembre 2003, le chèque de l'assureur au montant de 22 500 \$ payable à M^{me} Aulenbach avait été envoyé à Castro & Associates, apparemment à l'attention de M. Castro, et versé au compte fiduciaire bancaire de l'entreprise. M^{me} Aulenbach a appelé plusieurs fois au bureau de Castro & Associates pour demander quand elle recevrait ses indemnités. Enfin, elle s'est rendue au bureau le 20 janvier 2004 et on lui a remis un chèque de 5 688,41 \$ payable immédiatement et un chèque postdaté de 8 000 \$ payable le 27 janvier 2004 (le montant total de 13 688,41 \$ représentait sa part des indemnités après le paiement des frais et débours).

M^{me} Aulenbach a déposé le chèque de 5 688,41 \$ dans son compte à la Banque TD Canada Trust et a laissé le chèque de 8 000 \$ à sa banque pour crédit à son compte le 27 janvier 2004. À son retour de vacances au milieu de février, sa gérante de banque lui a appris que le chèque de 8 000 \$ n'avait pas été compensé pour cause d'arrêt de paiement.

En conséquence, son compte bancaire était à découvert. Ses appels fréquents à Castro & Associates pour demander un nouveau chèque n'ont produit aucun résultat; elle a indiqué dans son témoignage que lorsqu'elle arrivait à rejoindre un des frères Castro, il transférait généralement l'appel à l'autre. La gérante de banque de M^{me} Aulenbach, Jayme Martin Salvatori, qui a témoigné dans cette instance, a également essayé de régler le problème. M. Castro a écrit à M^{me} Martin le 30 avril 2004, confirmant qu'ils avaient eu des entretiens en février de cette année au cours desquels il avait demandé, et elle avait accepté, un moratoire de 90 jours sur le paiement à la banque du montant de 8 000 \$ non réglé. Dans cette lettre (pièce 7) il mentionne ce qui suit :

La présente a pour but de vous aviser que nous serons en possession des fonds d'ici à la deuxième semaine de mai. Tel que convenu dans notre conversation, nous solliciterons l'aide de notre gérant de banque pour vous renvoyer les fonds.

Les fonds n'ont pas été envoyés en mai.

En mars 2004, M^{me} Aulenbach a déposé une plainte écrite auprès de la Commission, qui a été reçue le 11 mars 2004. Au moment où elle a déposé sa plainte auprès de la Commission, M^{me} Aulenbach a entamé une poursuite à la Cour des petites créances contre M. Castro, C. Castro et Castro & Associates pour récupérer la somme de 8 000 \$ qui lui était due. M. Castro a déposé une défense le 20 mai 2004, au nom des défendeurs, admettant que son compte bancaire ne contenait pas les fonds nécessaires à la compensation du chèque et prétendant que, de toute façon, les sommes étaient dues à la banque et non pas à M^{me} Aulenbach. Dans cette défense, M. Castro s'est décrit comme un « employé » de Castro & Associates.

La Commission a lancé une enquête sur la conduite de M. et C. Castro. Deux enquêteurs, qui ont également témoigné dans cette instance, ont interrogé M. Castro dans le cadre de cette enquête le 9 août 2004. Le 11 août 2004, la poursuite de M^{me} Aulenbach en Cour des petites créances a été enfin réglée et elle a reçu la somme impayée de 8 000 \$ plus un montant additionnel de 1 000 \$.

Ismael et Santos Moran

Le 3 juillet 2000, Ismael Moran et son frère Santos Moran ont été blessés dans un accident de voiture. Ils ont présenté une demande d'indemnités d'accidents auprès de l'assureur du véhicule, State Farm Mutual Automobile Insurance Company. Ils ont embauché une série de représentants pour les aider à présenter leurs demandes dont, en dernier lieu, Castro & Associates. Santos Moran a indiqué dans son témoignage qu'il avait cru comprendre que C. Castro était propriétaire de l'entreprise, mais que M. Castro effectuait tous les travaux d'ordre juridique.

Les frères Moran ont rendu visite à M. Castro pour la première fois en janvier 2002, influencés en grande partie par le fait qu'il parle l'espagnol, leur langue maternelle. Chacun d'eux a signé une convention d'avances d'honoraires en anglais prévoyant, entre autres, le remboursement des débours et frais désignés à Castro & Associates.

M. Castro a réussi à régler les deux demandes avec la compagnie d'assurance avant l'arbitrage, obtenant un montant de 42 750 \$ pour chacune d'elles. Le 31 octobre 2003, chacun des frères Moran a signé : (i) une renonciation totale et définitive en faveur de l'assureur; (ii) une attestation distincte signée sur une formule de Castro & Associates, datée le même jour, confirmant entre autres qu'ils avaient été avisés par Castro & Associates que le traitement des indemnités d'accidents réclamées moins les honoraires professionnels, les taxes et les débours appropriés « durera environ six semaines » à compter de la date de signature de la renonciation; et (iii) une procuration en faveur de C. Castro de Castro & Associates ressemblant à celle signée par Carol Ann Aulenbach.

La formule de renonciation de l'assureur contient une attestation signée par les frères Moran affirmant qu'ils ont lu et compris la renonciation, ainsi qu'une note signée par M. Castro déclarant qu'il leur avait expliqué le document. Les frères Moran ont néanmoins indiqué dans leur témoignage qu'ils ne comprenaient pas ces documents lorsqu'ils les ont signés et qu'ils ont simplement signé l'ensemble de documents qu'on leur a donnés sans les lire. Tous les documents étaient en anglais. Les frères Moran ont également déclaré qu'ils s'attendaient à recevoir leur argent moins d'un mois après la signature de la renonciation. Santos Moran a insisté sur le fait que l'impact de la procuration ne lui avait jamais été expliqué; il a déclaré dans son témoignage que ce n'est que plus tard qu'il a découvert que la procuration « cède des droits sur tout ».

Le 12 novembre 2003, les chèques de la compagnie d'assurance payables aux frères Moran étaient arrivés au bureau de Castro & Associates et avaient été versés au compte bancaire de l'entreprise. Les frères Moran n'ont pas été avisés. En fait, Ismael Moran, dont le témoignage a généralement été corroboré par son frère, a déclaré que M. Castro leur a dit en décembre que les indemnités d'accident dues par l'assureur n'étaient *pas* arrivées; il leur a alors donné une petite somme d'argent, expliquant qu'il était une très bonne personne et qu'il voulait qu'ils aient quelque chose à manger à Noël. En janvier, M. Castro leur ayant dit encore une fois que l'assureur n'avait pas payé les sommes dues, ils se sont rendus au bureau de la compagnie d'assurance pour faire enquête. On leur a dit à ce moment-là que les chèques avaient été envoyés à Castro & Associates en novembre. On leur a montré des copies des chèques et on leur a dit que C. Castro les avaient déposés dans le compte fiduciaire de Castro & Associates. Les frères Moran ont affirmé que C. Castro est devenu furieux en apprenant qu'ils avaient communiqué directement avec la compagnie d'assurance et les a menacés de ne jamais leur donner leur argent; quand ils ont mentionné ce qui s'était passé à M. Castro, celui-ci leur a dit que les lois avaient changé et que les fonds étaient retenus.

Les frères Moran ont affirmé qu'ils avaient reçu des petits paiements d'indemnités de M. et de C. Castro, en argent comptant et par chèque. Certains des chèques ont été compensés; d'autres ont été retournés à la demande des frères Castro ou refusés par la banque. Des reçus pour quelques paiements ont été présentés comme preuve. Les frères Moran ont continué d'insister pour être payés, passant parfois à cette fin des journées entières au bureau de Castro & Associates. On leur a souvent dit de revenir et on leur a promis leur argent à plusieurs occasions. Au début de mars 2004, M. Castro a offert à

chacun d'eux la somme de 1 000 \$ à titre d'intérêt sur leurs demandes s'ils acceptaient de retarder le paiement de trois mois. À ce moment-là, il leur a dit que son frère était avare mais que lui, Manuel, était un homme honorable et qu'il leur paierait les sommes dues peu importe le temps nécessaire. Les frères Moran ont rejeté sa proposition, croyant vraisemblablement qu'il s'agissait d'un piège, et se sont plaints à la Commission qui a commencé à participer à l'enquête.

Vu l'absence de documentation complète, on ignore le montant dû aux frères Moran. Néanmoins, il est évident qu'ils n'ont pas été payés intégralement. À l'audience, ils ont déclaré que les frères Castro doivent entre 15 000 \$ et 17 000 \$ à chacun d'eux. M. Castro n'a pas remis ce montant en question.

Jonathan Rodriguez

Jonathan Rodriguez était au volant et le seul occupant de l'automobile de son père, Jesus Rodriguez, lorsqu'il a eu un accident le 15 décembre 2001. À l'époque, il était mineur et âgé de 17 ans. Il a subi des blessures dans l'accident. Le véhicule était assuré par Aviva Canada Inc. (anciennement CGU Group).

Jonathan Rodriguez s'est rendu au bureau de London de Castro & Associates en compagnie de son père Jesus Rodriguez le ou vers le 8 juin 2003. Ils ont choisi Castro & Associates parce que les frères Castro offraient des services en espagnol, langue maternelle de Jesus Rodriguez, et parce qu'une belle-sœur de Jesus travaillait à leur bureau. Ils ont rencontré les deux frères Castro pour parler de la demande d'indemnités d'accidents devant être présentée à la compagnie d'assurance par Jonathan suite à son accident de voiture. Cette première rencontre a eu lieu principalement en espagnol et Jonathan Rodriguez a compris seulement environ 70 p. 100 de ce qui a été dit. On a dit à Jesus Rodriguez que son fils Jonathan étant mineur, un adulte devait présenter la demande en son nom. Jesus a assumé ce rôle. Il a signé une convention d'avances d'honoraires en faveur de Castro & Associates dans laquelle il s'est engagé à rembourser certains frais et débours.

C. Castro semble avoir été responsable du traitement de la demande de M. Rodriguez, mais c'est M. Castro qui a négocié le règlement final avec l'assureur à la conférence préalable à l'audience. Jonathan Rodriguez a signé une renonciation totale et définitive en contrepartie d'un paiement de 8 250 \$. Le même jour, Jesus Rodriguez a signé une procuration autorisant C. Castro de Castro & Associates à endosser tout chèque de l'assureur associé à l'accident de voiture de Jonathan.

Le chèque de la compagnie d'assurance pour les indemnités de Jonathan Rodriguez a été envoyé à M. Castro, à Castro & Associates, et a été déposé dans le compte fiduciaire de la société le 29 octobre 2003. Comme ce fut le cas pour les frères Moran, Jesus et Jonathan Rodriguez n'ont pas été avisés de l'arrivée du chèque et ont appris la nouvelle seulement après s'être renseignés auprès de la compagnie d'assurance. Deux semaines après avoir été avisés par l'assureur, Jonathan et Jesus Rodriguez ont communiqué avec les frères Castro pour obtenir leur paiement. Ils se sont rendus plusieurs fois au bureau de

London de Castro & Associates, deux fois au bureau de Toronto et ont téléphoné maintes fois, laissant des messages pour C. Castro, M. Castro et une secrétaire, mais ces messages sont restés sans réponse. Le bureau de London était toujours fermé et personne ne répondait aux appels téléphoniques. Un seul paiement de 750 \$ a été versé à titre d'indemnité à Jonathan Rodriguez. Jesus Rodriguez a déclaré dans son témoignage que C. Castro lui a enfin avoué qu'ils n'avaient pas l'argent parce qu'ils l'avaient utilisé pour payer des dettes.

À un moment donné, Castro & Associates a rendu un compte définitif au regard de la demande d'indemnités d'accident de Jonathan Rodriguez, lequel a fait état d'un montant d'ouverture de 8 250 \$ par voie d'un « reçu fiduciaire » de la compagnie d'assurance et, à la fin, d'un montant net de 4 524,26 \$ dû à Jonathan Rodriguez. Cette reddition de compte a été effectuée par M. Castro. C'est également M. Castro qui, en janvier 2004, a rédigé l'ébauche d'une lettre à Jonathan Rodriguez sur le papier à en-tête de Castro & Associates (pièce 41) (qui a peut-être été envoyée à Jonathan Rodriguez par inadvertance) confirmant qu'il avait représenté Jonathan au regard de sa demande d'indemnités et lui fournissait les fonds nécessaires au paiement des services de réadaptation qui lui ont été dispensés après son accident. Ces fonds n'ont jamais été fournis.

En mai 2004, Jonathan Rodriguez a déposé auprès de la Commission une plainte écrite contre M. et C. Castro après que son père et lui eurent consulté un avocat et appris qu'intenter une action contre Castro & Associates pour obtenir la somme qui leur était due coûterait trop cher.

Fausto Romero

Fausto Romero a été blessé dans des accidents de voiture le 24 avril 2001 et le 3 mai 2001. Il a déposé des demandes d'indemnités auprès de sa compagnie d'assurance automobile, Kingsway General Insurance Company, et a retenu les services de M. Castro, de la société Castro & Castro, pour l'aider à présenter ces demandes. Durant sa première rencontre avec M. Castro, au bureau de Castro & Castro sur la rue Bloor à Toronto, le 30 mai 2001, il a signé une convention d'avances d'honoraires par laquelle il s'est engagé à payer certains frais et débours à Castro & Castro.

Vers la fin d'octobre 2001, M. Castro a cessé d'exercer ses activités sous la raison sociale Castro & Castro. Les témoignages se contredisent en ce qui concerne ce qui a été dit et offert à M. Romero, mais on sait que, en bout de ligne, ce dernier a suivi M. Castro chez Castro & Associates. M. Romero a toujours communiqué avec M. Castro au regard de ses demandes d'indemnités; il a affirmé dans son témoignage qu'il s'est rendu compte que, chez Castro & Associates, M. Castro faisait le travail et C. Castro s'occupait de l'argent.

M. Castro a représenté M. Romero à une conférence de médiation tenue aux bureaux de la Commission. La médiation n'a pas abouti, mais les parties ont conclu une entente avant arbitrage prévoyant le paiement de 26 982,07 \$ pour les deux demandes d'indemnités, somme qui comprenait divers paiements à certains fournisseurs de services.

Un procès-verbal de transaction à cet effet, daté le 3 décembre 2003, a été exécuté par la compagnie d'assurance et M. Castro de Castro & Associates, en qualité de représentant de M. Romero. Le même jour, au bureau de Castro & Associates, M. Romero a signé une renonciation totale et finale en faveur de l'assureur, une procuration en faveur de C. Castro de Castro & Associates, dont le libellé était semblable à la procuration signée par M^{me} Aulenbach, les frères Moran et Jesus Rodriguez, et une attestation déclarant qu'il avait autorisé Castro & Associates à conclure une entente concernant les demandes d'indemnités occasionnées par son accident du 24 avril 2001 pour la somme 26 982,07 \$. Ces documents ont apparemment été signés en présence d'une secrétaire parlant espagnol au bureau de Castro & Associates, qui a servi de témoin pour la signature de M. Romero. Ce dernier a déclaré dans son témoignage que les documents n'ont pas été traduits pour lui mais qu'on lui a expliqué brièvement en espagnol à quoi ils servaient.

Le chèque de l'assureur payable à M. Romero pour sa partie du règlement (après déduction des montants aux fournisseurs de services) a été versé au compte fiduciaire de Castro & Associates le 12 décembre 2003. Les frères Castro n'ont pas avisé M. Romero du paiement. Ayant appris de l'assureur que le chèque avait été envoyé, M. Romero s'est rendu au bureau de Castro & Associates pour parler à M. Castro. Celui-ci lui a tout d'abord dit que le chèque n'était pas arrivé; cependant, il a ensuite déclaré que le chèque était arrivé et que, étant donné qu'il n'avait pas encore été déposé à la banque, M. Romero devrait attendre une semaine ou deux avant de toucher son argent.

N'ayant pas reçu son argent, M. Romero s'est rendu plusieurs fois au bureau de Castro & Associates pour réclamer le paiement au frère Castro qui était au bureau le jour de sa visite. Au bout du compte, il a retenu les services d'un avocat qui a intenté une poursuite en Cour supérieure de justice contre M. Castro, C. Castro et Castro & Associates, en son nom, pour une somme de 13 751,82 \$, dommages-intérêts et dépens en sus. Le 16 juillet 2004, un jugement par défaut a été rendu contre les intimés prévoyant le paiement de la somme de 13 751,82 \$ (somme due à M. Romero après déduction des frais et débours dus à Castro & Associates) auquel s'ajoutaient l'intérêt avant jugement et des dépens de 1 000 \$. La somme n'a jamais été payée. M. Romero a déclaré qu'il n'a pas l'argent nécessaire pour faire exécuter le jugement après avoir versé des honoraires de 7 000 \$ à son avocat pour l'obtenir.

Samuel Cristales

Samuel Cristales a eu un accident de la route le 10 décembre 2001 alors qu'il conduisait le camion de son employeur qui était assuré par Aviva Canada Inc. (anciennement CGU Group). Il a subi de graves blessures au dos à cause de l'accident et n'a pas recommencé à travailler. Il a retenu les services de Castro & Associates le 24 janvier 2002 pour l'aider à présenter une demande d'indemnités. Aucune convention d'avances d'honoraires n'a été présentée à titre de preuve, mais M. Cristales a déclaré dans son témoignage qu'il avait compris qu'on lui chargerait 20 p. 100 du règlement définitif pour ses (*sic*) services.

M. Castro a représenté M. Cristales dans ses rapports avec la compagnie d'assurance. Celle-ci a d'abord tenté de faire rejeter la demande de règlement pour des motifs d'ordre

technique, mais un arbitre ayant rejeté sa requête, la compagnie a offert, pour régler l'affaire, de verser 125 000 \$ à M. Cristales et des sommes additionnelles à certains fournisseurs de services nommés. M. Cristales a signé une autorisation rédigée à la main en date du 22 juin 2004, par laquelle il ordonnait à M. Castro d'accepter cette somme en règlement de sa demande d'indemnités d'accident et reconnaissait qu'il recevrait un montant net de 90 000 \$ en guise de règlement après déduction des honoraires professionnels et des débours. La signature de M. Castro figure également sur ce document.

Le 25 juin 2004, M. Cristales a rencontré M. Castro au bureau de Castro & Associates. À cette date, M. Castro a signé en qualité de représentant de M. Cristales un procès-verbal de transaction avec l'assureur prévoyant le règlement de toutes les réclamations de M. Cristales contre l'assureur moyennant la somme de 125 000 \$. M. Cristales a lui-même signé une renonciation totale et finale en faveur de l'assureur.

Également déposée en preuve était une procuration apparemment signée par M. Cristales en faveur de C. Castro de Castro & Associates, autorisant celui-ci à endosser tout chèque de l'assureur relié à l'accident de M. Cristales. M. Castro a signé la procuration en qualité de témoin de la signature de M. Cristales. Le document est daté le 19 juillet 2004. M. Cristales a déclaré dans son témoignage qu'il était incapable de dire si la signature était sienne ou non, qu'il ne reconnaissait pas la procuration et ne se souvenait pas de l'avoir signée. Il a insisté sur le fait que personne ne lui avait expliqué en quoi consistait ce genre de document. Il a également affirmé que, s'il avait signé un tel document, cela devait être le 25 juin 2004 alors qu'une pile de documents avaient été placés devant lui pour qu'il les signe. Il était sûr de n'avoir pas signé de document le 19 juillet 2004, mais il a convenu qu'il avait été au bureau ce jour-là. Il a témoigné qu'il parlait très peu l'anglais à l'époque.

M. Castro a ramassé le chèque de 125 000 \$ de l'assureur, payable à M. Cristales en règlement de sa demande d'indemnités, au bureau de la compagnie d'assurance le 19 juillet 2004. Le chèque a été déposé au compte fiduciaire de Castro & Associates le même jour. Certains services dispensés à M. Cristales ont été payés séparément et directement par l'assureur.

M. Cristales a affirmé qu'il avait appelé M. Castro environ deux semaines après la signature des documents pour savoir si les sommes devant être versées à titre de règlement étaient arrivées. M. Castro lui a répondu non, précisant qu'il y aurait un délai de quatre à six semaines. M. Cristales s'est alors renseigné auprès de l'assureur et a découvert que les fonds avaient été envoyés. À son retour au bureau de Castro & Associates, M. Castro lui a dit que le chèque de l'assureur était arrivé, mais qu'il faudrait attendre quelques jours pour que la banque le négocie. Quand il a essayé de communiquer avec M. Castro quelques jours plus tard, C. Castro lui a annoncé que son frère était en vacances pour un mois et qu'il devait attendre son retour. Deux jours plus tard, M. Cristales, qui doutait de la véracité des propos de C. Castro, s'est rendu au bureau de Castro & Associates sans préavis et a constaté que M. Castro était au travail. Quand il a réclamé son argent, M. Castro a tenté de renégocier le montant, faisant

