

PAR COURRIEL

Québec, le 31 janvier 2020

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 28 janvier 2020

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 28 janvier dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants concernant

:

- Confirmation écrite qu'aucune procédure, aucune demande, aucun dossier, ni aucun recours n'est actuellement en cours ou pendant contre les Sociétés auprès de notre organisme;
- Confirmation par écrit qu'aucun solde n'est dû par les Sociétés, à quelque autre titre que ce soit, en regard du domaine de compétence de notre organisme;
- Dans l'affirmative, le détail en regard de toutes procédures, toutes demandes ou tous recours actuellement actifs ou en cours ou pendant ou de tout solde qui nous est dû par les Sociétés;
- Liste des plaintes depuis les 5 dernières années;
- Avis d'infraction ou de non-conformité depuis les cinq dernières années;
- Sanctions depuis les cinq dernières années;
- Tous les certificats d'autorisation (incluant les annexes complétées), autorisations ou permis délivrés par notre organisme aux Sociétés.

En réponse à votre demande, nous vous informons que l'Office ne détient aucun renseignement de cette nature à propos de l'entreprise .

En ce qui concerne la société , vous trouverez ci-joint une copie du permis d'agent de voyages (numéro), dont elle est titulaire. En outre, nous vous transmettons un avis de rappel ainsi que le résumé d'une plainte formulée à son sujet. L'Office ne peut cependant pas confirmer ou infirmer si des enquêtes ou inspections sont en cours à l'endroit de ce commerçant, et ce, conformément à l'article 28 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Nous vous faisons part de la mise en garde suivante qui accompagne la communication du nombre de plaintes :

L'information fournie correspond aux plaintes reçues à l'Office de la protection du consommateur entre le 28 janvier 2015 et le 28 janvier 2020. Ces plaintes ont été analysées sommairement et portent sur le non-respect d'une disposition d'une loi dont l'Office assure la surveillance. Il s'agit toutefois d'affirmations non vérifiées. Elles pourraient faire l'objet de vérifications plus approfondies si des activités de surveillance visent ce commerçant.

L'existence de plaintes ne signifie pas que le commerçant est incompetent ou malhonnête. Il y a aussi lieu de considérer l'importance de l'entreprise, le volume de transactions qu'elle réalise et sa date d'immatriculation au Registraire des entreprises.

Cependant, les renseignements personnels qui se retrouvaient dans les documents remis ont été caviardés puisqu'ils auraient permis d'identifier une personne physique, ce qui est contraire à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Les articles 53, 54 et 59 édictent d'ailleurs ce qui suit :

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;

2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée. (...)

Notez par ailleurs qu'en vertu de l'article 135 de la *Loi sur l'accès*, une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision. Le document intitulé « avis de recours en révision » est joint à la présente et vous fournit plus d'explications.

Veuillez agréer, _____, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Original signé]

Me Marjorie Théberge
Responsable de l'accès à l'information

p. j.