

PAR COURRIEL

Québec, le 4 septembre 2020

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 31 août 2020**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 31 août dernier.

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

- Confirmation que les mises en demeure suivantes pour \_\_\_\_\_ ont été résolues et sont de nature immatérielle :
  - o \_\_\_\_\_ 2019 (Contrat : contenu, paiement, annulation, modification ou interprétation);
  - o \_\_\_\_\_ 2019 (Facturation ou recouvrement de créances);
- Si elles étaient de nature matérielle, copie des documents qui le confirment;
- Savoir s'il y a d'autres nouvelles pour \_\_\_\_\_ qui ne sont pas actuellement sur notre site Web.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête.

Tout d'abord, nous vous informons que, entre le 31 août 2018 et le 31 août 2020, l'Office a reçu trois formulaires de mise en demeure au sujet de ce commerçant. Toutefois, nous ne pouvons vous transmettre copies de ces documents, car ils permettraient, en substance, d'identifier les personnes physiques qui nous les ont fait parvenir. Les articles 53, 54 et 59 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* décrits ci-dessous motivent notre décision.

**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-divulgence, 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. (...)

En outre, vous trouverez ci-joint 2 avis de rappel expédiés à ce commerçant ainsi que le résumé de 38 plaintes le concernant.

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 31 août 2018 et le 31 août 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 aux articles 53, 54 et 59 à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ci-dessus mentionnés.

Notez par ailleurs qu'en vertu de l'article 135 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, 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.