

PAR COURRIEL

Québec, le 13 janvier 2021

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 24 décembre 2020**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 24 décembre dernier, laquelle nous est parvenue à la réouverture de nos bureaux le 29 décembre.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants concernant la Banque le Choix du Président :

- Le nombre de plaintes reçues concernant la modification du versement périodique minimal des cartes de crédit dont le contrat était en cours en le fixant à 5 % du solde à partir du 1<sup>er</sup> août 2019 ;
- Une copie des plaintes reçues ;
- Dans la mesure où les plaintes mentionnent certains propos discutables de représentants du service à la clientèle de la Banque, toute information pouvant aider à identifier ces représentants ;
- L'identité des émetteurs de cartes de crédit au sujet desquels l'OPC a reçu des plaintes concernant une modification du versement périodique minimal des cartes de crédit depuis le 1<sup>er</sup> août 2019.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons le résumé de 72 plaintes formulées à l'égard de ce commerçant, et ce, en lien avec le versement minimum de 5 % des cartes de crédit.

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 1<sup>er</sup> août 2019 et le 24 décembre 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 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.