

PAR COURRIEL

Québec, le 1^{er} mars 2021

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 11 février 2021

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 11 février dernier.

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

- Avis de rappel, avis d'infraction, constats d'infractions, résumé des plaintes concernant les commerçants suivants :
1. NATIONAL MONEY MART COMPANY, Permis 17195-2, 434-A BOUL. SAINT-JOSEPH Gatineau J8Y 3Y7 (INSTA-CHEQUES) ;
 2. FAIRSTONE FINANCIÈRE INC., Permis 17008-3, 1400-630 BOUL. RENÉ-LÉVESQUE O Montréal H3B 4Z9 (FAIRSTONE FINANCIAL INC.) ;
 3. GROUPE COMPTANT QUÉBEC INC., NEQ 1147120225, 2024, av. du Mont-Royal E., Montréal (Québec) H2H 1J6 ;
 4. 9413-9029 QUÉBEC INC., Permis 17168-2, 2640 AV. DALTON Québec G1P 3S4 QUICKLOANS (RAPIDOPRÊT) ;
 5. PRÊTS ALPHA INC., Permis 17178-2, 475 AV. VICTORIA Saint-Lambert J4P 2J1 ;
 6. EASYFINANCIAL SERVICES INC., Permis 16995-3, 1805 BOUL. SAINT-MARTIN O Laval H7S 1N2, EASYFINANCIÈRE (TM) ;
 7. 9281-7378 Québec inc. (Prêt Express 911, Prêt Instant, Créditmatique, Gestion YB) ;
 8. 9323-3179 QUÉBEC INC., Permis 16975-3, 315 RUE SAINT-GEORGES Saint-Jérôme J7Z 5A2 (SS FINANCES) ;
 9. LENDINGMATE FINANCE INC., Permis 17133-1, 2000 AV. MCGILL COLLEGE 6TH FLOOR Montréal H3A 3H3 ;
 10. 9281-7378 Québec inc.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les renseignements que nous détenons en lien avec votre requête. Ceux-ci sont énumérés ci-dessous, en respectant la numérotation qui précède.

1. Nous vous fournissons le résumé de cinq plaintes formulées à l'égard de NATIONAL MONEY MART COMPANY.
2. Vous trouverez ci-joint le résumé de 45 plaintes formulées à l'égard de FAIRSTONE FINANCIÈRE INC.
3. Nous vous transmettons 1 avis d'infraction ainsi que le résumé de 45 plaintes formulées à l'égard de GROUPE COMPTANT QUÉBEC INC.
4. Nous ne détenons aucune information de cette nature à propos de 9413-9029 QUÉBEC INC.
5. Nous ne détenons aucune information de cette nature à propos de Prêts Alpha Inc.
6. Nous vous faisons parvenir 2 avis de rappel et le résumé de 60 plaintes formulées à l'égard de l'entreprise EASYFINANCIAL SERVICES INC.
7. Vous trouverez en pièces jointes 3 avis d'infraction et le résumé de 16 plaintes formulées à l'égard de 9281-7378 Québec inc. Nous vous envoyons aussi deux constats d'infraction, l'un visant ce commerçant et l'autre un de ses administrateurs.
8. Nous vous acheminons un avis d'infraction et le résumé de 7 plaintes concernant 9323-3179 QUÉBEC INC.
9. Nous ne détenons aucune information de cette nature à propos de LENDINGMATE FINANCE INC.
10. Nous vous avons déjà fourni les renseignements que nous détenons au sujet de 9281-7378 Québec inc.

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 11 février 2019 et le 11 février 2021. 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.

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

[Original signé]

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

p. j.