

PAR COURRIEL

Québec, le 11 mars 2021

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 9 mars 2021**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 9 mars dernier.

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

- Conformité de l'entreprise auprès de notre organisme ;
- Existence de toutes plaintes, réclamations et recours institués contre l'entreprise auprès de notre organisme à la date de l'examen de la présente demande.

En réponse à votre demande, nous vous informons que l'entreprise (NEQ ) est titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro ), valide du 1<sup>er</sup> décembre 2019 au 30 novembre 2021. Nous vous transmettons un avis de rappel ainsi que le résumé d'une plainte formulée à l'endroit de ce commerçant.

En outre, soyez avisée que l'entreprise (NEQ ) était titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro ), inactif depuis le 25 avril 2019.

Pour ce qui est de l'entreprise (NEQ ), sachez qu'elle est titulaire d'un permis d'agent de voyages (numéro ), valide du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022. Vous trouverez ci-joint le résumé d'une plainte formulée à son endroit.

De plus, nous vous informons que l'entreprise (NEQ ) était titulaire d'un permis d'agent de voyages (numéro ), inactif depuis le 7 novembre 2017.

Enfin, prenez note que nous ne détenons aucun renseignement au sujet des commerçants

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 9 mars 2019 et le 9 mars 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.

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

[Original signé]

Me Marjorie Théberge  
Responsable de l'accès à l'information  
p. j.