

PAR COURRIEL

Québec, le 17 mars 2021

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 12 mars 2021**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 12 mars dernier. Elle tient compte également des précisions que vous avez apportées lors d'un entretien téléphonique tenu le 16 mars avec monsieur Nicholas Toupin, conseiller en accès à l'information.

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

- Bilan de PARLe pour la période s'étendant de novembre 2016 à novembre 2019 mentionné dans un article du Journal de Québec (<https://www.journaldequebec.com/2021/02/09/franc-succes-pour-la-plateforme-de-mediation-des-litiges-de-lopc>).

En réponse à votre demande, nous vous fournissons les documents qui ont été communiqués le 15 décembre 2020 à l'auteur de l'article ci-dessus mentionné, documents qui contiennent notamment les données qui se retrouvent dans cet article.

En outre, vous trouverez ci-joint le plus récent bilan de PARLe, en date du 9 mars 2021.

Puisque les documents remis contiennent des renseignements relatifs aux plaintes, 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 pour les périodes visées. 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.

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.