

PAR COURRIEL

Québec, le 22 juillet 2021

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 23 juin 2021**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 23 juin dernier.

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

- Tout rapport d'enquête préparé par l'OPC concernant le statut de cette entreprise à titre de commerçant itinérant et ses activités reliées ;
- Tout permis de commerçant itinérant émis à cette entreprise au cours des années 2000 à 2015 ;
- Informations sur toute action de surveillance prise par l'OPC à l'égard de cette entreprise en ce qui concerne ses activités de commerçant itinérant et tout document lié à cette ou ces action(s) ;
- Toute mise en demeure émise par l'OPC à cette entreprise en ce qui concerne des activités de commerçant itinérant ;
- Tout avis d'infraction émis par l'OPC à cette entreprise en ce qui concerne des activités de commerçant itinérant ;
- Toute plainte reçue par l'OPC à l'encontre de cette entreprise relative à des activités de commerçant itinérant ;
- Tout autre document en lien avec des activités de commerçant itinérant de cette entreprise.

En réponse à votre demande, nous vous informons tout d'abord que l'Office détient un rapport d'enquête à propos de ce commerçant. Cependant, nous ne pouvons vous communiquer celui-ci en vertu des articles 28 (aliéna 1, 2 et 5) et 32 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après, *Loi sur l'accès*), dont des extraits figurent à la fin de la présente lettre.

En outre, sachez que nous détenons deux avis visés par votre requête. Le premier ne vous est pas remis conformément à l'article 32 de la *Loi sur l'accès* et le second ne peut vous être acheminé en respect des articles 23, 24, 28 (5) et 32 de cette même loi. Soyez également

informé que nous avons repéré deux documents associés à ces avis. Ceux-ci ne vous sont pas fournis pour les mêmes raisons que celles invoquées ci-dessus. De plus, l'un de ces documents contient notamment des recommandations de même que des renseignements qui permettraient, en substance, d'identifier les personnes physiques qui nous les ont fait parvenir. Les articles 37, 53, 54 et 59 de la *Loi sur l'accès* restreignent donc leur transmission.

Enfin, vous trouverez ci-joint le résumé d'une plainte formulée à l'endroit de ce commerçant.

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 23 juin 2019 et le 23 juin 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.

Toutefois, les renseignements personnels qui se trouvaient dans le document remis ont été caviardés conformément aux articles 53, 54 et 59 de la *Loi sur l'accès*.

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.

## EXTRAITS

### Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

#### Chapitre A-2.1

**23.** Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.

**24.** Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.

**28.** Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement contenu dans un document qu'il détient dans l'exercice d'une fonction, prévue par la loi, de prévention, de détection ou de répression du crime ou des infractions aux lois ou dans l'exercice d'une collaboration, à cette fin, avec une personne ou un organisme chargé d'une telle fonction, lorsque sa divulgation serait susceptible :

1° d'entraver le déroulement d'une procédure devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles ;

2° d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture ;

3° de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, un programme ou un plan d'action destiné à prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois ;

4° de mettre en péril la sécurité d'une personne ;

5° de causer un préjudice à une personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet ;

6° de révéler les composantes d'un système de communication destiné à l'usage d'une personne chargée d'assurer l'observation de la loi ;

7° de révéler un renseignement transmis à titre confidentiel par un corps de police ayant compétence hors du Québec ;

8° de favoriser l'évasion d'un détenu ; ou

9° de porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause.

Il en est de même pour un organisme public, que le gouvernement peut désigner par règlement conformément aux normes qui y sont prévues, à l'égard d'un renseignement que cet organisme a obtenu par son service de sécurité interne, dans le cadre d'une enquête faite par ce service et ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, susceptibles d'être commis ou commis au sein de l'organisme par ses membres, ceux de son conseil d'administration ou de son

personnel ou par ceux de ses agents ou mandataires, lorsque sa divulgation serait susceptible d'avoir l'un des effets mentionnés aux paragraphes 1° à 9° du premier alinéa.

**32.** Un organisme public peut refuser de communiquer une analyse lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'avoir un effet sur une procédure judiciaire.

**37.** Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

**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. (...)