

PAR MESSAGERIE

Québec, le 21 octobre 2021

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 8 octobre 2021

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 8 octobre dernier, laquelle est parvenue à nos bureaux le 14 octobre.

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

- Le nombre et la nature des plaintes déposées à l'Office de la protection du consommateur et concernant la chaîne de magasins de matelas Dormez-Vous, depuis son arrivée au Québec;
- Les actions prises à l'encontre de Dormez-vous selon les plaintes reçues;
- Le nom et les coordonnées (postales, téléphoniques et télécopieurs) d'une personne ressource travaillant pour l'Office qui pourra recevoir de nouvelles plaintes à l'endroit de Dormez-Vous et pourra guider les plaignants résidant dans le District judiciaire de Montréal.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les renseignements que nous détenons en lien avec votre requête concernant le commerçant Sleep Country Canada Inc. (NEQ : 1168770767), faisant notamment affaires sous le nom DORMEZ-VOUS.

Tout d'abord, nous vous acheminons le résumé de 269 plaintes formulées 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 5 novembre 2013 et le 8 octobre 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 (Loi sur l'accès)*. 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. (...)

En outre, vous trouverez ci-joint deux avis de rappel qui ont été envoyés à ce commerçant. Néanmoins, l'Office ne peut pas confirmer ou infirmer si des enquêtes ou inspections sont en cours à son endroit, et ce, en vertu de l'article 28 de la *Loi sur l'accès* :

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; (...)

Enfin, pour toute plainte ou demande de renseignement, nous vous invitons à contacter notre service téléphonique, dont le numéro pour la région de Montréal est le 514 253-6556.

Notez par ailleurs qu'en vertu de l'article 135 de la *Loi sur l'accès*, 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.