

PAR COURRIEL

Québec, le 6 février 2023

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 1^{er} février 2023

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 1^{er} février dernier.

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

:

- Confirmer par écrit l'état du dossier des sociétés mentionnées auprès de notre organisme, plus particulièrement la conformité de chaque entreprise auprès de notre organisme et l'existence de toutes plaintes, toutes réclamations et tout recours institués contre chaque entreprise auprès de notre organisme à la date de l'examen de la présente demande.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les renseignements que nous détenons en lien avec votre requête.

Tout d'abord, au sujet _____, nous vous informons que cette entreprise est titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro _____), valide du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2024. De plus, vous trouverez ci-joint 1 avis de rappel et le résumé de 14 plaintes.

Quant à l'entreprise _____, son permis de commerçant de véhicules routiers (numéro _____) est inactif depuis le 19 octobre 2016. Nous vous acheminons le résumé d'une plainte formulée à son endroit.

Concernant _____, sachez que cette entreprise détient un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro _____), valide jusqu'au 28 février 2025. Vous trouverez le résumé d'une plainte formulée à son égard en pièce jointe.

...2

L'entreprise _____ est pour sa part titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro _____), valide du 1^{er} février 2022 au 31 janvier 2024. Elle a fait l'objet de neuf plaintes dont nous vous fournissons le résumé.

Enfin, soyez informée que l'entreprise _____ est titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro _____), valide du 1^{er} juin 2022 au 31 mai 2024.

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 1^{er} février 2018 au 1^{er} février 2023. 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. (...)

Sachez par ailleurs que, entre le 1^{er} février 2018 et le 1^{er} février 2023, nous avons reçu cinq formulaires de mises en demeure concernant le commerçant _____.

Toutefois, nous ne pouvons vous transmettre copies de ces documents, car ils permettraient, en substance, d'identifier les personnes physiques qui nous les ont fait parvenir. Les articles 53, 54 et 59 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* décrits ci-dessus motivent notre décision.

Conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, nous vous informons que vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV de cette loi (article 135 et suivants), faire une demande de révision à l'égard de cette décision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information dans les trente (30) jours suivant la date de la présente décision. À cet effet, vous trouverez joint à la présente le document intitulé Avis de recours.

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

[Original signé]

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

p. j.