

PAR COURRIEL

Québec, le 6 octobre 2023

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 30 septembre 2023

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 30 septembre dernier.

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

- L'ensemble des documents en notre possession concernant votre entreprise ;
- Le nombre et copie des plaintes concernant l'entreprise à ce jour ;
- Les communications écrites de notre organisme jusqu'à ce jour ;
- Les mises en demeure ;
- Confirmer par écrit qu'aucune plainte, aucune procédure ou aucun recours n'est en cours actuellement contre ladite entreprise auprès de notre organisme ;
- Le cas échéant, l'ensemble des documents en notre possession.

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

Tout d'abord, vous trouverez ci-joint 1 dossier de vérification et le résumé de 28 plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant.

En outre, nous vous fournissons les documents dont nous disposons relativement au permis de commerçant de véhicules routiers de l'entreprise.

Par ailleurs, l'Office ne peut pas confirmer ou infirmer si des enquêtes sont en cours à l'endroit de ce commerçant, 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 ; (...)

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 30 septembre 2020 et le 30 septembre 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 trouvaient 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. (...)

Enfin, sachez que nous avons reçu quatre formulaires de mise en demeure concernant ce 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 Raphaël Amabili-Rivet
Responsable de l'accès à l'information

p. j.