

PAR COURRIEL

Québec, le 15 novembre 2023

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 8 novembre 2023

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 8 novembre dernier. Elle tient compte également des précisions que vous avez apportées à M. Nicholas Toupin, conseiller en accès à l'information, lors d'un entretien téléphonique tenu le jour même.

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

- L'ensemble des documents en notre possession concernant les Entreprises mentionnées ci-après ;
- Confirmation par écrit qu'aucune plainte, aucune procédure ou aucun recours n'est actuellement en cours contre lesdites Entreprises auprès de notre organisme ;
- Le cas échéant, l'ensemble des documents en notre possession.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

... 2

- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.
- 16.
- 17.
- 18.

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

1. Nous ne détenons aucun renseignement à propos de ce commerçant.
2. Vous trouverez ci-joint le dernier permis émis ainsi que le résumé de cinq plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant.
3. Nous vous transmettons trois avis de rappel et le résumé de huit plaintes. Sachez également que, au cours des deux dernières années, nous avons reçu un formulaire de mise en demeure concernant cette entreprise.
4. Nous vous fournissons le dernier permis émis.
5. Vous trouverez en pièce jointe le dernier permis émis, un avis de rappel et le résumé de trois plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant.
6. Au sujet de ce commerçant, et non de l'entreprise du même nom (NEQ) fusionnée audit commerçant, nous vous communiquons le dernier permis émis.
7. Nous vous transmettons le dernier permis émis et le résumé de trois plaintes. Prenez note que nous avons reçu, au cours des deux dernières années, deux formulaires de mise en demeure au sujet de ce commerçant.

8. Au sujet de ce commerçant, et non des entreprises du même nom radiées du registre des entreprises du Québec (NEQ et), vous trouverez ci-joint le dernier permis émis.

9. Nous vous acheminons un avis de rappel, le dernier permis émis ainsi que le résumé de neuf plaintes. Sachez que, depuis les deux dernières années, nous détenons un formulaire de mise en demeure relatif à ce commerçant.

10. Au sujet de ce commerçant, et non de l'entreprise du même nom (NEQ) fusionnée audit commerçant, nous vous fournissons le dernier permis émis et le résumé de sept plaintes. Veuillez noter que, au cours des deux dernières années, nous avons reçu un formulaire de mise en demeure concernant ce commerçant.

11. Vous trouverez en pièces jointes un avis de rappel, le dernier permis émis et le résumé d'une plainte. Nous vous informons que, depuis les deux dernières années, nous disposons aussi d'un formulaire de mise en demeure à son sujet.

12. Nous vous transmettons un avis de rappel, le dernier permis émis de même que le résumé de 19 plaintes formulées à son endroit.

13. Nous vous fournissons le dernier permis émis.

14. Vous trouverez le dernier permis émis en pièce jointe.

15. Nous ne détenons aucun renseignement au sujet de ce commerçant.

16. Nous ne disposons d'aucun renseignement de cette nature concernant ce commerçant.

17. Nous ne détenons aucun renseignement à propos de ce commerçant.

18. Nous vous communiquons un avis de rappel ainsi que le résumé d'une plainte. Veuillez prendre note que, depuis les deux dernières années, nous avons reçu un formulaire de mise en demeure relatif à 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 8 novembre 2021 et le 8 novembre 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. (...)

Enfin, l'Office ne peut pas confirmer ou infirmer si des enquêtes sont en cours à l'endroit de ces commerçants, et ce, en vertu de l'article 28 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* :

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 ; (...)

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.