

PAR COURRIEL

Québec, le 20 décembre 2023

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 18 décembre 2023

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 18 décembre dernier.

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

- Indiquer par écrit s'il existe des avis, des plaintes ou des requêtes que notre organisme aurait soulevés dans le cadre de ses activités de surveillance ou qui lui auraient été soumis en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* à l'encontre de la Société
ou autres plaintes à l'égard de cette dernière, ainsi que les raisons ayant motivé ces plaintes ;
- Transmettre une copie des avis, plaintes, requêtes ou autres documents pertinents à cet égard, le cas échéant.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons le document que nous détenons en lien avec votre requête, soit le résumé de 26 plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant. Sachez par ailleurs que cette entreprise est titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro _____), valide jusqu'au 28 février 2026.

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 18 décembre 2019 et le 18 décembre 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, veuillez noter que, depuis les quatre dernières années, nous avons reçu six 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.

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

[Original signé]

Me Raphaël Amabili-Rivet
Responsable de l'accès à l'information

p. j.