

PAR COURRIEL

Québec, le 11 octobre 2024

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 13 septembre 2024

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 13 septembre dernier.

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

- Liste des plaintes reçues par l'OPC depuis le 1^{er} janvier 2023 (date, nom de l'entreprise visée, raison de la plainte).

En réponse à votre demande, nous vous transmettons le document que nous détenons en lien avec votre requête. Veuillez noter que l'Office de la protection du consommateur assure le traitement des plaintes conformément aux [lignes directrices](#) dont il s'est doté à ce sujet et qu'il comptabilise les plaintes reçues sur la base de la définition suivante :

Une expression d'un mécontentement lié à un litige personnel pour lequel une ou des infraction(s) potentielle(s) aux lois sous la responsabilité de l'Office ont été ciblée(s), ou encore comme une dénonciation d'une pratique qui contreviendrait à ces mêmes lois.

Sachez par ailleurs qu'un jeu de données ouvertes relatif aux [plaintes reçues par l'Office de la protection du consommateur](#) est diffusé sur le portail Données Québec.

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} janvier 2023 et le 13 septembre 2024. Ces plaintes ont été analysées sommairement et portent sur un manquement potentiel à une disposition d'une loi dont l'Office assure la surveillance. Il s'agit toutefois d'allégations non vérifiées.

Elles pourraient faire l'objet de vérifications plus approfondies si des activités de surveillance visent ce commerçant afin d'en déterminer la validité. 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 le document remis ont été retirés 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 ;
- 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, directement ou indirectement, de l'identifier.

59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée. (...)

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.