

PAR COURRIEL

Québec, le 2 mai 2025

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 22 avril 2025**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 22 avril dernier.

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

et

:

- L'ensemble des documents en notre possession concernant lesdites entreprises ;
- Confirmer par écrit qu'aucune plainte, aucune procédure ou aucun recours n'est actuellement en cours contre les entreprises 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. Veuillez noter que notre recherche s'est limitée aux documents produits après 2014, année où notre actuel système d'information a été implanté.

Tout d'abord, en ce qui concerne \_\_\_\_\_, vous trouverez ci-joint 2 avis de rappel, 2 avis d'infraction, 2 constats d'infraction, 1 engagement volontaire, 1 préavis d'intention de suspendre le permis de commerçant de véhicules routiers numéro \_\_\_\_\_, 5 mises en demeure et le résumé de 39 plaintes formulées à son endroit.

Nous vous informons que ce commerçant est titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro \_\_\_\_\_), valide jusqu'au 30 novembre 2025. Nous vous communiquons les formulaires ainsi que les permis associés.

Sachez également que, entre le 22 avril 2014 et le 22 avril 2025, nous avons reçu 44 formulaires de mise en demeure relatifs à ce commerçant pour lesquels nous ne disposons pas du consentement de leurs auteurs à vous les communiquer. Conséquemment, nous ne pouvons pas 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-dessous motivent notre décision.

En outre, pour ce qui est de \_\_\_\_\_, nous vous fournissons une mise en demeure, le résumé de quatre plaintes formulées à son endroit de même que ses permis de commerçant de véhicules routiers (numéro \_\_\_\_\_) et les formulaires associés.

Prenez note que nous avons aussi reçu deux formulaires de mise en demeure au sujet de ce commerçant, et ce, pour la période du 22 avril 2014 au 22 avril 2025. Puisque nous ne disposons pas du consentement des auteurs de ces documents, nous ne pouvons pas vous communiquer ceux-ci conformément aux articles 53, 54 et 59 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

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 22 avril 2023 et le 22 avril 2025. 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'affirmations 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 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 ;

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.

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

[Original signé]

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

p. j.