

PAR COURRIEL

Québec, le 4 juin 2025

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 15 mai 2025

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 15 mai dernier. Elle tient compte également des précisions que vous avez apportées par courriel le 3 juin.

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

- Indiquer par écrit s'il existe des plaintes, réclamations ou requêtes qui nous auraient été soumises en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur* à l'encontre de la Société .

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.

Vous trouverez ci-joint, un préavis d'intention de suspendre le permis de commerçant de véhicules routiers numéro et le résumé de trois plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant.

Nous vous informons que ce commerçant est titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro), valide jusqu'au 31 août 2027. Nous vous communiquons les formulaires ainsi que les permis associés.

Sachez également que, entre le 15 mai 2014 et le 15 mai 2025, nous avons reçu quatre formulaires de mise en demeure relatifs à ce commerçant pour lesquels nous ne disposons pas d'un consentement valide 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.

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 15 mai 2023 et le 15 mai 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 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 ;

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.