

PAR COURRIEL

Québec, le 23 mai 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.

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 les renseignements personnels dans le secteur privé* 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 une mise en demeure, le résumé de quatre plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant de même que ses permis de commerçant de véhicules routiers (numéro) et les formulaires associés.

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. (...)

Prenez note que nous avons aussi reçu deux formulaires de mise en demeure au sujet de ce commerçant, et ce, pour la période du 15 mai 2018 au 15 mai 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* décrits ci-dessus.

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.