Office
de la protection
du consommateur
Québec

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.

Vous trouverez ci-joint, 1 avis de rappel, 1 mise en demeure et le résumé de 14 plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant. Nous vous informons que cette entreprise est titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro), valide jusqu'au 31 mars 2027. Nous vous communiquons les formulaires ainsi que les permis associés.

Sachez également que, entre le 15 mai 2019 et le 15 mai 2025, nous avons reçu un autre formulaire de mise en demeure relatif à ce commerçant pour lequel nous ne disposons pas du consentement de son auteur à vous le communiquer. Conséquemment, nous ne pouvons pas vous transmettre copie de ce document, car il permettrait, en substance, d'identifier la personne physique qui nous l'a 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 :

Montréal
5199, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H1T 3X2
Téléphone : 514 253-6556
Sans frais : 1 888 672-2556
Télécopieur : 514 864-2400
www.opc.gouv.qc.ca

Québec
400, boulevard Jean-Lesage
Bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4
Téléphone : 418 643-1484
Sans frais : 1 888 672-2556
Télécopieur : 418 528-2844

> 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 incompétent 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.