

PAR COURRIEL

Québec, le 9 juillet 2025

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 11 juin 2025

La présente fait suite à votre demande datée du 11 juin dernier, laquelle a été acheminée au service responsable du traitement des demandes d'accès à l'information le 7 juillet.

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

- Nombre de plaintes associées à l'entreprise ;
- Dates auxquelles elles ont été formulées ;
- Nature générale des motifs invoqués (sans divulguer de renseignements personnels) ;
- Statut ou issue de chacune, si cette information est accessible.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête, soit 1 avis de rappel et le résumé de 36 plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant.

Veillez noter que les plaintes soumises à l'Office sont analysées et mises en priorité en fonction de nos [lignes directrices](#) en matière de surveillance. Une plainte ne chemine donc pas nécessairement en une intervention directe auprès d'un commerçant. Il faut notamment tenir compte de différents facteurs, dont la gravité du manquement potentiel, l'historique du commerçant visé et le nombre de plaintes reçues à son égard.

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 7 juillet 2020 et le 7 juillet 2025. Ces plaintes sont l'expression d'un mécontentement lié à un litige personnel concernant un manquement potentiel à une disposition d'une loi dont

l'Office assure la surveillance. Il s'agit toutefois d'affirmations non vérifiées qui ont été analysées sommairement.

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.