Office
de la protection
du consommateur
Québec

PAR COURRIEL

Montréal, le 18 août 2025

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 13 août 2025

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 13 août dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des renseignements ou des documents suivants relatifs aux plaintes reçues à l'Office concernant des agents conversationnels basés sur de grands modèles de langage. Plus particulièrement :

- Les plaintes visant OpenAI (ChatGPT), Google (Gemini), Anthropic (Claude), Meta (Llama), DeepSeek ou xAI (Grok), advenant que l'Office en ait reçu ;
- Le motif détaillé de chaque plainte ;
- La date de dépôt des plaintes.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête. Veuillez noter d'emblée que notre système d'information ne nous permet pas de codifier les plaintes relatives aux agents conversationnels. Des recherches par « mot-clé » ont donc été effectuées pour repérer les renseignements que vous souhaitez obtenir.

Tout d'abord, vous trouverez ci-joint le résumé de cinq plaintes formulées à l'endroit d'OpenAI. Sachez toutefois que ces plaintes ne portent pas spécifiquement sur les agents conversationnels bien qu'il soit question du service ChatGPT offert par cette entreprise.

Pour ce qui est des commerçants Google et Meta, nous vous informons que les plaintes reçues ne concernent pas l'objet de votre demande.

Enfin, soyez avisé que nous ne disposons d'aucun renseignement à propos des entreprises DeepSeek ou xAI.

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

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 13 août 2021 et le 13 août 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 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.