

PAR COURRIEL

Montréal, le 3 octobre 2025

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 2 octobre 2025**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 2 octobre dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des renseignements ou des documents suivants concernant les plaintes déposées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022 à l'encontre d'OpenAI (y compris ses services tels que ChatGPT et ses abonnements payants) ainsi que de Meta Platforms (notamment Facebook, Instagram et tout service numérique connexe), et ce, peu importe l'état actuel du traitement de ces plaintes, à savoir :

1. La date de dépôt de la plainte ;
2. Le motif ou la raison détaillée, notamment s'il est question :
  - d'informations fausses ou trompeuses communiquées par le commerçant ;
  - d'insatisfaction liée aux abonnements payants (conditions, performances, prix, annulations, etc.) ;
  - de préoccupations relatives à la protection des renseignements personnels ou à la vie privée ;
  - de questions liées au droit d'auteur ou à la propriété intellectuelle ;
  - ou de toute autre catégorie retenue par l'Office.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête, soit les résumés de cinq, sept et six plaintes formulées respectivement à l'endroit des commerçants OpenAI, Meta Platforms, Inc. et Facebook Canada Ltd.

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 1<sup>er</sup> janvier 2022 et le 2 octobre 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 Joël Simard  
Substitut au responsable de l'accès à l'information

p. j.