

PAR COURRIEL

Montréal, le 2 décembre 2025

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 3 novembre 2025

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 3 novembre dernier.

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

1. Les plaintes relatives aux abonnements Amazon Prime :
 - Tous les documents, données, rapports, sommaires ou statistiques relatifs aux plaintes déposées auprès de l'OPC concernant les abonnements au service Amazon Prime, notamment en lien avec l'inscription, la facturation, le renouvellement automatique et l'annulation.
 - Le nombre total de plaintes reçues, la période couverte, ainsi que toute catégorisation ou analyse disponible.
2. Les captures d'écran ou représentations visuelles de l'interface utilisateur d'Amazon Prime :
 - Toutes les captures d'écran ou représentations visuelles de l'interface utilisateur d'Amazon Prime soumises à l'Office de la protection du consommateur par des consommateurs dans le cadre de plaintes liées à :
 - i. L'adhésion automatique à Amazon Prime ;
 - ii. Le renouvellement automatique des abonnements ;
 - iii. La difficulté ou la complexité de résiliation de l'abonnement.
 - Toutes les informations disponibles sur le contexte régional et linguistique pour chaque capture d'écran, notamment : la date et l'heure de la capture, la langue

affichée sur l'interface (français, anglais), la région ou le code postal de l'utilisateur ayant soumis la plainte, et tout commentaire ou note explicative accompagnant la capture d'écran.

3. Résultats de sondages concernant les difficultés d'annulation et les renouvellements automatiques :
 - Tout rapport, étude ou résultat de sondage (en tout ou en partie) réalisé ou commandé par l'OPC concernant les difficultés rencontrées par les consommateurs pour annuler un abonnement, ou sur le renouvellement automatique sans consentement ou avertissement clair - y compris, le cas échéant, ceux visant le service Amazon Prime.
 - Le sommaire méthodologique ainsi que les principales conclusions, si un sondage ou une étude spécifique a été mené à ce sujet.
4. Analyses et communications internes :
 - Toute note de service, analyse interne, correspondance ou compte rendu de réunion préparé par le personnel de l'OPC concernant les pratiques d'abonnement, de renouvellement automatique ou d'annulation du service Amazon Prime.
 - Toute communication entre l'OPC et Amazon Canada, ou entre l'OPC et d'autres organismes gouvernementaux, portant sur ces sujets.
 - Tout échange ou consultation avec des parties prenantes externes (ex. : associations de consommateurs, chercheurs, autres autorités) au sujet des pratiques d'abonnement à Amazon Prime ou de pratiques similaires.
5. Documents relatifs aux enquêtes et aux mesures d'application :
 - Tout dossier, rapport ou correspondance se rapportant à des enquêtes, des inspections ou des mesures d'application de la loi entreprises par l'OPC à l'encontre d'Amazon Canada concernant le service Amazon Prime.
 - Toute recommandation transmise à d'autres organismes gouvernementaux, dont le ministère de la Justice ou Innovation, Sciences et Développement économique Canada, concernant les pratiques d'abonnement ou de renouvellement automatique d'Amazon Prime.
 - Le cas échéant, toute lettre d'avertissement, d'avis de violation ou de sanction administrative liée à ces questions.
6. Sensibilisation et politiques internes :
 - Tout document, matériel de communication, ébauche ou note interne concernant les campagnes d'information du public ou les orientations politiques de l'OPC relatives aux « pièges d'abonnement » ou aux interfaces trompeuses (« dark patterns »).
 - Toute participation de l'OPC à des groupes de travail intergouvernementaux ou à des comités de coordination portant sur les abonnements en ligne, les renouvellements automatiques ou les pratiques trompeuses dans les interfaces numériques.
7. Données statistiques et méthodologies :
 - Les données agrégées ou anonymisées relatives aux plaintes concernant les abonnements Amazon Prime, classées par année et par type de problème.

- Les documents décrivant la méthodologie utilisée pour tout sondage ou toute étude menée par l'OPC sur les pratiques d'abonnement ou de renouvellement automatique.
- Tout jeu de données ou tableau statistique au format électronique (par exemple Excel ou CSV) pouvant être communiqué sans compromettre la confidentialité des renseignements personnels.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête.

Tout d'abord, vous trouverez ci-joint le résumé de 17 plaintes formulées à l'encontre d'Amazon Canada. Veuillez noter que les plaintes fournies ont été extraites manuellement d'un rapport plus volumineux, de façon à ne conserver que les plaintes relatives à Amazon Prime.

Sachez en outre qu'aucun document visé par le point 2 de votre demande ne nous a été transmis par les plaignants.

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 3 novembre 2023 et le 3 novembre 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. (...)

De plus, nous vous informons que nous détenons des courriels et des documents visés par les points 3, 4 et 6 de votre demande. Toutefois, ceux-ci ne vous sont pas communiqués, selon le cas, en vertu des restrictions prévues aux articles 31, 33 (5), 34, 36, 37 et 39 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'à l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* :

31. Un organisme public peut refuser de communiquer une opinion juridique portant sur l'application du droit à un cas particulier ou sur la constitutionnalité ou la validité d'un texte législatif ou réglementaire, d'une version préliminaire ou d'un projet de texte législatif ou réglementaire.

33. Ne peuvent être communiqués avant l'expiration d'un délai de 25 ans de leur date : (...)

5° les analyses, avis et recommandations préparés au sein du ministère du Conseil exécutif ou du secrétariat du Conseil du trésor, ou au sein d'un autre organisme public dans la mesure où ils sont communiqués au ministère du Conseil exécutif, et portant sur une recommandation ou une demande faite par un ou plusieurs ministres, un comité ministériel ou un organisme public, ou sur un document visé à l'article 36; (...)

34. Un document du bureau d'un membre de l'Assemblée nationale ou un document produit pour le compte de ce membre par les services de l'Assemblée n'est pas accessible à moins que le membre ne le juge opportun.

Il en est de même d'un document du cabinet du président de l'Assemblée, d'un membre de celle-ci visé dans le premier alinéa de l'article 124.1 de la *Loi sur l'Assemblée nationale* (chapitre A-23.1) ou d'un ministre visé dans l'article 11.5 de la *Loi sur l'exécutif* (chapitre E-18), ainsi que d'un document du cabinet ou du bureau d'un membre d'un organisme municipal ou scolaire.

36. Un organisme public peut refuser de communiquer toute version préliminaire ou tout projet de texte législatif ou réglementaire jusqu'à l'expiration de dix ans de sa date.

Sous réserve du paragraphe 5° du premier alinéa de l'article 33, il en est de même des analyses s'y rapportant directement à moins que le projet de texte législatif ait été déposé devant l'Assemblée nationale ou que le projet de texte réglementaire ait été rendu public conformément à la loi.

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre

de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

39. Un organisme public peut refuser de communiquer une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours, jusqu'à ce que la recommandation ait fait l'objet d'une décision ou, en l'absence de décision, qu'une période de cinq ans se soit écoulée depuis la date où l'analyse a été faite.

9. Chacun a droit au respect du secret professionnel.

Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel.

Pour ce qui est du point 5, l'Office ne peut pas confirmer ou infirmer si des enquêtes sont en cours à l'endroit de ce commerçant, et ce, en vertu de l'article 28 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* :

28. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement contenu dans un document qu'il détient dans l'exercice d'une fonction, prévue par la loi, de prévention, de détection ou de répression du crime ou des infractions aux lois ou dans l'exercice d'une collaboration, à cette fin, avec une personne ou un organisme chargé d'une telle fonction, lorsque sa divulgation serait susceptible :

1° d'entraver le déroulement d'une procédure devant une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles ;

2° d'entraver une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture ;

3° de révéler une méthode d'enquête, une source confidentielle d'information, un programme ou un plan d'action destiné à prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois ;

4° de mettre en péril la sécurité d'une personne ;

5° de causer un préjudice à une personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet ; (...)

Par ailleurs, nous vous fournissons les informations suivantes liées au point 6 de votre requête :

- Feuille de la [Trousse d'information pour les consommateurs sur les achats à distance](#)
- Information en lien avec les achats en ligne :
 - Plans de communication pour les années 2021, 2022, 2023 et 2024 et des résultats (en pièces jointes)
 - Exemples de publications/publicités faites sur les réseaux sociaux (en pièces jointes)
 - Section du site Web sur les [achats par Internet](#)
 - Page Web de campagne sur les [achats en ligne](#), pour les consommateurs
- Information sur les offres d'échantillons gratuits :
 - Page Web pour les [immigrants](#)
 - Activité pédagogique sur [des échantillons « gratuits » qui coûtent cher](#) pour les élèves du secondaire
 - Activité pédagogique sur [des échantillons « gratuits » qui coûtent cher \(FGA\)](#) pour les élèves de la formation générale aux adultes
 - Portait de la campagne sur les échantillons gratuits (en pièce jointe)
- Information sur les produits miracles offerts sur Internet :
 - Section du site Web sur les [produits amaigrissants](#)
 - Page Web pour les [aînés](#)
 - Guide [Aînés et consommation](#)

Enfin, concernant le point 7, hormis le résumé des plaintes fourni au point 1, nous vous invitons à consulter le jeu de données portant sur les [plaintes reçues par l'Office de la protection du consommateur](#).

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 Joël Simard
Substitut au responsable de l'accès à l'information

p. j.