

PAR COURRIEL

Montréal, le 24 novembre 2025

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 4 novembre 2025

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 4 novembre dernier.

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

- le nombre de plaintes déposées à l'Office de la protection des consommateurs par année en regard de la responsabilité des agences de voyages face à leurs clients;
- les statistiques compilées et catégorisées.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons un document dans lequel sont compilées les plaintes reçues au cours des cinq dernières années au sujet des agences de voyages titulaires d'un permis actif de l'Office de la protection du consommateur. Afin de vous fournir uniquement les plaintes relatives à la responsabilité des agences de voyages face à leurs clients, le document remis ne comporte que celles portant sur un manquement potentiel en lien avec l'absence de livraison ou la non-conformité du service.

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 19 novembre 2020 et le 19 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.

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.