

PAR COURRIEL

Montréal, le 11 mars 2026

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 9 mars 2026**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 9 mars dernier.

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

- le nombre total de plaintes reçues contre un fabricant automobile depuis l'entrée en vigueur de la loi 29, le 5 octobre 2025;
- le nombre de plaintes reçues contre un fabricant automobile entre le 5 octobre 2023 et le 5 octobre 2025;
- tout document, renseignement ou communication interne détenus par l'Office relativement aux plaintes faites contre un fabricant automobile depuis le 5 octobre 2025 en lien avec l'accès aux données d'un véhicule à réparer OU avec la garantie de disponibilité des pièces, services et renseignements, excluant les tiers et les informations personnelles/nominatives des plaignants.

En réponse à votre demande, vous trouverez ci-dessous le nombre de plaintes formulées à l'Office à l'endroit de fabricants automobiles pour les périodes indiquées.

Nom du fabricant automobile	Nombre de plaintes reçues du 5 octobre 2023 au 5 octobre 2025	Nombre de plaintes reçues du 5 octobre 2025 au 10 mars 2026
9140-1752 QUÉBEC INC.	0	1
9457-1585 Québec inc.	1	0
COMPAGNIE GENERAL MOTORS DU CANADA	86	14
FISKER CANADA LTD. / FISKER CANADA LTÉE	4	0
FORD DU CANADA LIMITÉE	95	20
HONDA CANADA INC.	55	17
KOALA AUTO CRÉDIT INC.	9	1
MAZDA CANADA INC.	24	6
NISSAN CANADA INC.	78	21
SUBARU CANADA, INC.	31	8
TOYOTA CANADA INC.	62	8
TRANSPORT D. TOUCHETTE INC.	2	0
YAMAHA MOTEUR DU CANADA LTEE	1	1

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 5 octobre 2023 et le 10 mars 2026. 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.

En outre, nous vous fournissons les résumés des plaintes reçues que nous détenons en lien avec votre requête.

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.

Veillez agréer, \_\_\_\_\_, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Original signé]

Me Joël Simard  
Substitut à la responsable de l'accès à l'information

p. j.