

PAR COURRIEL

Montréal, le 13 mars 2026

**Objet : Votre demande d'accès à l'information du 11 mars 2026**

---

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 11 mars dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants concernant l'entreprise

- l'ensemble des documents en possession de l'Office de la protection du consommateur;
- confirmer par écrit qu'aucune plainte, procédure ou recours n'est actuellement en cours contre ladite Entreprise auprès de notre organisme.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête, soit un avis de rappel et le résumé de deux plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant. Veuillez noter que cette entreprise est titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro \_\_\_\_\_), valide jusqu'au 31 janvier 2028.

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 11 mars 2021 et le 11 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.

Cependant, les renseignements personnels qui se trouvaient 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. (...)

Enfin, nous vous informons que nous avons reçu un formulaire de mise en demeure au sujet de ce commerçant. Toutefois, puisque nous ne disposons pas du consentement de l'auteur de ce document, nous ne pouvons vous en transmettre une copie, car il permettrait, en substance, d'identifier la personne physique qui nous l'a fait parvenir. Les articles 53, 54 et 59 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* décrits ci-dessus motivent notre décision.

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.