

PAR COURRIEL

Montréal, le 14 mai 2026

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 5 mai 2026

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 5 mai dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants concernant le permis numéro :

- Des détails, des documents justificatifs et tout échéancier pertinent concernant les pratiques suivantes :
 1. Communications verbales avec un débiteur avant l'expiration du délai prescrit de cinq jours suivant l'émission d'un avis de recouvrement conforme.
 - 1.1 Communications de nouveau effectuées dans les cinq jours suivant l'émission d'un avis subséquent, lorsque le débiteur a indiqué ne pas avoir reçu l'avis initial.
 2. Communications effectuées avec un débiteur après réception d'une demande écrite stipulant que toute correspondance doit être faite par écrit seulement.
 - 2.1 Communications effectuées après qu'un débiteur a contesté formellement la dette par écrit et a demandé que l'affaire soit portée devant les tribunaux.
 - 2.2 Communications effectuées avec une personne qui a indiqué ne pas être le débiteur.
 3. Les communications effectuées en dehors des heures autorisées (de 8 h à 20 h les jours ouvrables), y compris les contacts avec des personnes liées ou des tiers.
 4. Toute menace, explicite ou implicite, de divulguer le défaut de paiement d'un débiteur à des tiers non autorisés ou de publier ces informations.
 5. Toute déclaration laissant entendre que des poursuites judiciaires seraient engagées en cas de non-paiement.

6. Toute demande de paiement supérieure au montant dû, y compris les frais ou charges non autorisés contractuellement ou légalement.
7. Tout accord ou déclaration indiquant que les frais juridiques liés au recouvrement seraient pris en charge.
8. Toute communication écrite émise au nom d'un titulaire d'autorisation ou d'un tiers et pouvant provenir d'un créancier.

Pour chacun des points ci-dessus, fournir :

- Dates et détails des événements allégués
- Des communications pertinentes (écrites et/ou enregistrées)
- Notes internes ou documentation relative aux comptes
- Politiques ou procédures en vigueur au moment des faits régissant ces activités
- Mesures correctives prises ou en cours.

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 cinq plaintes relatives à l'avis de rappel envoyé à ce commerçant ainsi que des documents associés à l'une d'entre elles. Nous vous fournissons également les notes internes prises dans le cadre de cette intervention de l'Office. Sachez enfin que nos activités de surveillances sont effectuées conformément à nos [lignes directrices](#) et, dans le cas présent, des dispositions prévues à la [Loi sur le recouvrement de certaines créances](#).

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 6 mai 2021 et le 6 mai 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 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.