

PAR COURRIEL

Montréal, le 20 mai 2026

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 12 mai 2026

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 12 mai dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants en lien avec l'article 91.8.1 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur* :

- Le nombre total de plaintes déposées;
- La date de ces plaintes;
- La liste des établissements ou compagnies visés par ces plaintes;
- Les plaintes;
- Le nombre total d'avis envoyés par l'Office de la protection du consommateur (OPC) aux différents établissements ou compagnies;
- La liste des établissements ou compagnies à qui des avis ont été envoyés par l'OPC;
- Les avis.

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 la liste des plaintes formulées à l'Office en lien avec l'article 91.8.1 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, document qui comprend les commerçants visés par celles-ci.

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 7 mai 2024 et le 12 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.

Veillez toutefois noter que nous ne pouvons pas vous fournir un document comprenant le résumé de toutes ces plaintes ainsi que leurs dates, car cela nous obligerait à créer un document qui est actuellement inexistant, ce qui est contraire à l'article 15 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

15. Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul ni comparaison de renseignements.

Enfin, nous vous fournissons la liste des avis expédiés depuis le 7 mai 2024 en lien avec un manquement potentiel à l'article 91.8.1 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*. Les 382 avis qui y figurent vous sont également remis.

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. (...)

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.