

PAR COURRIEL

Montréal, le 14 août 2026

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

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

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

- confirmer par écrit qu'aucune procédure, aucune demande, aucun dossier, ni aucun recours n'est actuellement en cours ou pendant contre la Société auprès de notre organisme;
- confirmer par écrit qu'aucun solde n'est dû par la Société, à quelque titre que ce soit, en regard du domaine de compétence de notre organisme;
- dans l'affirmative, le détail en regard de toutes procédures, toutes demandes ou tous recours actuellement actifs ou en cours ou pendants ou de tout solde qui nous est dû par la Société;
- tous les renseignements contenus aux dossiers que possède notre organisme quant à la Société.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête, soit 4 avis de rappel et le résumé de 42 plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant au cours des deux dernières années. Veuillez noter que cette entreprise est titulaire d'un permis de commerçant de véhicules routiers (numéro), valide jusqu'au 31 mars 2027.

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 août 2024 et le 5 août 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. (...)

Enfin, nous vous informons que, depuis le 5 août 2015, nous avons reçu 15 formulaires de mise en demeure pour lesquels nous ne disposons pas du consentement de leurs auteurs à vous les communiquer. Conséquemment, nous ne pouvons pas vous transmettre copies de ces documents, car ils permettraient, en substance, d'identifier les personnes physiques qui nous les ont 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.

Veuillez agréer, _____, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Original signé]

Me Elyse Pepin-Laporte
Responsable de l'accès à l'information

p. j.