

PAR COURRIEL

Montréal, le 8 octobre 2026

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 2 octobre 2026

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 2 octobre dernier.

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

- le nombre de plaintes reçues par l'Office de la protection du consommateur au cours des deux dernières années concernant le commerçant 7585292 Canada Inc., Centre de Formation Routier de Montréal (CFRM / CFRM-Tecnic);
- la répartition des plaintes selon leur motif, notamment celles concernant :
 - les contrats, paiements, annulations, modifications ou interprétations;
 - la facturation ou le recouvrement de créances;
 - la conformité ou la qualité des services;
 - la qualité du service à la clientèle;
 - les pratiques trompeuses ou déloyales;
 - toute autre catégorie de plainte enregistrée concernant ce commerçant;
- les renseignements pour la période de deux ans la plus récente disponible, jusqu'à la date de ma demande, ainsi que le relevé ou le document présentant ces statistiques.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons le document que nous détenons en lien avec votre requête, soit la liste détaillée des 39 plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant.

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 2 octobre 2024 et le 2 octobre 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.

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.