

PAR COURRIEL

Montréal, le 27 octobre 2026

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 8 octobre 2026

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 8 octobre dernier.

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

1. Tout document indiquant la date et le contexte de la consultation dont la compilation vous a été transmise (« Phase IV — Mesure garantie anti-citron — Compilation des commentaires »), notamment le document de consultation lui-même ou sa page titre.
2. Tout document faisant suite au commentaire du Conseil de l'industrie de la motocyclette et du cyclomoteur reproduit dans cette compilation, qui demandait des précisions quant à savoir si la motocyclette était visée, notamment toute réponse qui lui a été adressée et toute note ou analyse interne s'y rapportant.
3. Tout document faisant suite aux commentaires d'Option consommateurs (« Pourquoi limiter une telle "garantie anti-citron" aux automobiles ? ») et de l'Union des consommateurs (« Pourquoi, en effet, limiter cette protection aux seuls véhicules automobiles neufs ? ») reproduits dans cette compilation, notamment toute analyse ou note exposant les motifs pour lesquels la mesure a été limitée aux automobiles, ainsi que les commentaires d'Option consommateurs au point 60.
4. Tout document, rapport ou tableau statistique produit ou détenu par l'Office faisant état du nombre de plaintes reçues depuis le 5 octobre 2023 concernant des motocyclettes, y compris les véhicules à trois roues, en lien avec des défauts ou des réparations répétées.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons des documents que nous détenons en lien avec votre requête, en suivant la numérotation ci-dessus.

1. Vous trouverez ci-joint un document de consultation daté du 8 novembre 2013 présentant des modifications législatives envisagées.

2. Nous vous fournissons un résumé de divers échanges téléphoniques. Après avoir pris connaissance de ce document, nous rectifions notre réponse à votre demande d'accès à l'information du 12 septembre 2026 quant à l'absence de renseignement concernant l'inclusion ou l'exclusion des motocyclettes au régime relatif aux automobiles gravement défectueuses. Sachez néanmoins que nous n'avons trouvé aucune autre trace de réflexions sur la possibilité d'étendre la garantie anti-citron à tous les biens.
3. Nous n'avons repéré aucun document faisant directement suite aux commentaires d'Option consommateurs et de l'Union des consommateurs. Veuillez noter par ailleurs que les documents dont nous disposons en lien avec ce point ont été préparés à la demande du ministre ou à son intention. Ceux-ci ne vous sont pas communiqués en vertu de l'article 34 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* :

34. Un document du bureau d'un membre de l'Assemblée nationale ou un document produit pour le compte de ce membre par les services de l'Assemblée n'est pas accessible à moins que le membre ne le juge opportun.

Il en est de même d'un document du cabinet du président de l'Assemblée, d'un membre de celle-ci visé dans le premier alinéa de l'article 124.1 de la Loi sur l'Assemblée nationale (chapitre A-23.1) ou d'un ministre visé dans l'article 11.5 de la Loi sur l'exécutif (chapitre E-18), ainsi que d'un document du cabinet ou du bureau d'un membre d'un organisme municipal ou scolaire.

4. Nous vous fournissons un rapport que notre système d'information nous permet de générer en fonction de vos critères. Le document remis dénombre les plaintes reçues concernant d'autres moyens de transport que des automobiles neuves ou des automobiles d'occasion et qui portent notamment sur la garantie anti-citron.

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 octobre 2023 et le 8 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.

Cependant, les renseignements personnels qui se trouvaient dans l'un des 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.

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

[Original signé]

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

p. j.