

PAR COURRIEL

Montréal, le 27 octobre 2026

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 24 octobre 2026

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 24 octobre dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des renseignements ou des documents suivants concernant votre plainte portant le numéro de référence , déposée auprès de l'Office de la protection du consommateur contre le commerçant Confort MH inc. (NEQ 1176073188) :

1. Le résumé de votre plainte;
2. Toute correspondance échangée entre l'Office et le commerçant dans le cadre du traitement de votre plainte;
3. Les notes, rapports ou conclusions produits dans le cadre du traitement de votre dossier;
4. La décision rendue dans votre dossier et les motifs de sa fermeture, le cas échéant;
5. Confirmer si votre plainte a donné lieu à une intervention de l'Office auprès de ce commerçant (avis de non-conformité, sanction administrative pécuniaire, poursuite pénale, engagement volontaire, injonction ou autre mesure) et, le cas échéant, vous préciser laquelle.

En réponse à votre demande, nous vous transmettons les documents que nous détenons en lien avec votre requête, soit le résumé de votre plainte ainsi que des documents relatifs à une vérification effectuée par l'Office à l'endroit de ce commerçant.

Veuillez toutefois noter que la recommandation contenue dans l'un des documents remis ne vous est pas communiquée en vertu de l'article 37 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* :

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de

son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

Cependant, les renseignements personnels qui se retrouvaient dans l'un documents fournis 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. (...)

Sachez par ailleurs que les plaintes soumises à l'Office sont analysées et mises en priorité en fonction de nos [lignes directrices](#) en matière de surveillance. Une plainte ne chemine donc pas nécessairement en une intervention directe auprès d'un commerçant. Il faut notamment tenir compte de différents facteurs, dont la gravité du manquement potentiel, l'historique du commerçant visé et le nombre de plaintes reçues à son égard.

Lorsqu'un commerçant est visé par une intervention de l'Office (avis de non-conformité, poursuite pénale, etc.), cette information est versée dans l'outil [Se renseigner sur un commerçant](#).

Ces renseignements vous sont communiqués conformément à l'article 83 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* :

83. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement personnel la concernant.

Elle a le droit de recevoir communication de tout renseignement personnel la concernant.

Toutefois, un mineur de moins de 14 ans n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement personnel de nature médicale ou sociale le concernant, contenu dans le dossier constitué par l'établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7.

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

p. j.