

PAR COURRIEL

Québec, le 22 septembre 2020

Objet : Votre demande d'accès à l'information du 17 septembre 2020

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information datée du 17 septembre dernier.

Par cette demande, vous désiriez obtenir copie des informations ou des documents suivants concernant _____, l'entreprise 9365-3970 Québec inc. (permis de commerçant itinérant 120946, opérant sous les noms Réno Air Tech/Groupe Confort Vert/Installation Bouchard et fils/Iso-Confort) :

- Avis d'infraction reçu _____ pour une (ou des) infraction(s) alléguée(s) aux articles 238 et 241 de la Loi sur la protection du consommateur;
- Informations relatives à toute(s) plainte(s) déposée(s) à l'encontre de _____ pour violation des articles 238 et/ou 241 de la Loi sur la protection du consommateur (plaintes, ainsi que toutes pièces justificatives à leur soutien).

En réponse à votre demande, nous vous transmettons un avis d'infraction ainsi que le résumé de 16 plaintes formulées à l'endroit de ce commerçant. Prenez note que ces plaintes concernent l'ensemble des signalements reçus à l'Office au sujet de cette entreprise, et non uniquement les plaintes relatives à une violation potentielle aux articles 238 et/ou 241 de la *Loi sur la protection du consommateur*.

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 17 septembre 2018 et le 17 septembre 2020. Ces plaintes ont été analysées sommairement et portent sur le non-respect d'une disposition d'une loi dont l'Office assure la surveillance. Il s'agit toutefois d'affirmations non vérifiées. Elles pourraient faire l'objet de vérifications plus approfondies si des activités de surveillance visent ce commerçant.

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 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*. En outre, les pièces justificatives que nous détenons et qui soutiennent les plaintes reçues ne vous sont pas communiquées pour ces mêmes raisons. 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; si cette personne est mineure, le consentement peut également être donné par le titulaire de l'autorité parentale;

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 de l'identifier.

59. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée. (...)

Notez par ailleurs qu'en vertu de l'article 135 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision. Le document intitulé « avis de recours en révision » est joint à la présente et vous fournit plus d'explications.

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

[Original signé]

Me Marjorie Théberge
Responsable de l'accès à l'information

p. j.