

Montréal, 27 avril 2020

Par courriel/ Sous toutes réserves

L'honorable Marc Garneau, ministre des Transports du Canada
Chambre des communes
Ottawa (Ontario)
Canada
K1A 0A6
marc.garneau@parl.gc.ca

Objet: Crédits voyage

Monsieur le ministre,

Pour faire suite à la déclaration de l'Office des transports du Canada (ci-après OTC) de ne pas obliger les transporteurs à rembourser les consommateurs dont les vols ont été annulés en raison de la pandémie de COVID-19 et de s'en remettre au tarif de chacun d'entre eux, Option consommateurs tient à vous faire part de son inquiétude quant à la généralisation de cette pratique. Cette inquiétude est particulièrement exacerbée compte tenu de la crise actuelle de la COVID-19.

Nous pensons que votre gouvernement doit prendre position et intervenir auprès des compagnies aériennes pour les forcer à rembourser les consommateurs qui sont nombreux à vivre de lourdes difficultés financières.

D'emblée, il est inacceptable que les vols annulés par le transporteur ne soient pas complètement remboursés aux consommateurs. En effet, tels qu'ils sont proposés actuellement, les crédits voyage contreviennent à la fois aux dispositions du Code civil du Québec (C.c.Q.) sur les forces majeures et à celles de la Loi sur la protection du consommateur du Québec (L.p.c.) qui interdit notamment les dates d'expiration sur les instruments de paiement prépayés. Il est pour le moins surprenant que le gouvernement fédéral n'intervient pas devant des pratiques commerciales qui vont directement à l'encontre des lois d'une province du Canada.

Les crédits voyage actuellement accordés sont le plus souvent assortis de conditions variées et extrêmement contraignantes pour les consommateurs. Par exemple, le crédit devra être utilisé pour la même destination que le premier voyage prévu. Or, aucune garantie de prix n'est offerte, ce qui place les consommateurs dans une situation où ils devront potentiellement déboursier des centaines de dollars de plus pour pouvoir bénéficier de leur crédit.

Certains de ces crédits sont également non transférables. Ainsi, ils ne peuvent être offerts à des proches ou vendus. Cette restriction ne tient pas compte du fait qu'un voyage est un produit qui ne

peut se consommer qu'à certaines conditions, notamment celle d'être en bonne forme physique. Ainsi, certains voyageurs qui ne seront pas en mesure d'utiliser leur crédit en raison d'une détérioration de leur état de santé perdront simplement leur argent.

Si en temps normal ces pratiques sont déjà déplorables, nous les trouvons particulièrement inacceptables en cette période où les consommateurs ont plus que jamais besoin d'accéder à l'ensemble des liquidités qui leur sont dues. Il s'agit d'une question d'équité. Pour plusieurs, la vie ne sera plus jamais la même et il est possible que leur situation économique d'ici les deux prochaines années ne leur permette simplement plus de voyager.

De plus, il n'est pas sans rappeler que l'Office des transports du Canada (ci-après OTC) a été en mesure d'offrir aux compagnies aériennes des exemptions temporaires à l'application de certaines dispositions du *Règlement sur la protection des passagers aérien*, elle devrait à notre avis aussi faire preuve de souplesse envers les consommateurs qui sont nombreux à être durement touchés financièrement par la crise actuelle. Si les compagnies aériennes éprouvent des problèmes de liquidités, bien des consommateurs vivent aussi des pertes financières graves.

L'US Department of transportation ainsi que la Commissaire aux Transports de l'Union Européenne ont quant à eux demandé aux transporteurs aériens de rembourser les clients qui n'ont pu voyager en raison de la crise actuelle. Cette demande est la plus respectueuse pour les consommateurs québécois et canadiens. L'OTC fait à notre avis preuve de laxisme dans le contexte actuel pour avoir émis deux déclarations qui ne tiennent pas compte des besoins actuels des consommateurs.

Votre gouvernement se doit d'intervenir clairement et exiger le remboursement pour tous les consommateurs qui le souhaite.

À tout le moins, votre gouvernement devrait minimalement exiger des transporteurs qu'ils offrent le choix aux consommateurs entre un remboursement ou un crédit. De plus, ce crédit ne devrait comporter aucune date d'expiration, être transférable à d'autres voyageurs et permettre de se procurer un billet pour n'importe quelle destination, et ce, sans frais supplémentaires.

Nous avons confiance que vous accorderez à cette situation toute l'attention qu'elle mérite et que votre gouvernement prendra les meilleures décisions dans l'intérêt des consommateurs québécois et canadiens.

Cordialement,



Christian Corbeil, directeur général

Option consommateurs