

Montréal, 27 avril 2020

Par courriel/ Sous toutes réserves

Mme Marie-Claude Champoux, présidente de l'Office de la Protection du Consommateur

400 boul. Jean-Lesage, bureau 450

Québec (Québec) G1K 8W4

marie-claude.champoux@opc.gouv.qc.ca

Objet: Crédits voyage

Mme Champoux,

Pour faire suite à votre correspondance envoyée le 7 avril dernier, Option consommateurs tient à vous faire part de son inquiétude quant à la généralisation de la pratique des crédits voyage. Cette inquiétude est particulièrement exacerbée compte tenu de la crise actuelle de la COVID-19.

D'emblée, il est inacceptable que les vols annulés par le transporteur ne soient pas complètement remboursés aux consommateurs. À cet égard, l'article 16 L.p.c. prévoit explicitement que « L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du service prévue dans le contrat.» En cas de manquement à cette obligation, la L.p.c. permet au consommateur de demander le remède de son choix, notamment la résiliation ou la résolution du contrat, ce qui entraîne nécessairement remboursement.

Même si la situation actuelle peut être qualifiée de force majeure, le même résultat s'impose. En effet, un transporteur incapable de respecter ses obligations en raison d'une force majeure a l'obligation de rembourser le passager, au sens de l'article 1694 C.c.Q. Ainsi, aucune base légale ne supporte actuellement la position des transporteurs aériens de contraindre un consommateur à accepter un crédit voyage plutôt qu'un remboursement.

Par ailleurs, à notre avis, un crédit voyage entre dans la catégorie de « carte prépayée » définie à l'article 187.1 L.p.c. puisqu'il s'agit d'une réserve d'argent déposée dans un instrument d'échange permettant de se procurer un bien ou un service chez un commerçant. À ce titre, les crédits voyage devraient être soumis aux mêmes règles que les autres cartes prépayées, en vertu de l'article 187.3 L.p.c. Les crédits voyage ne devraient donc pas comporter de date d'expiration. Or, la pratique actuelle consiste généralement à faire expirer ces crédits après 12 mois ou 24 mois pour les consommateurs dont les voyages ont été annulés en raison de la COVID-19.

À notre grande surprise, cette situation n'a que peu été décriée jusqu'à présent, alors que le crédit voyage est certainement la carte prépayée ayant la plus grande valeur que les consommateurs auront entre leurs mains.

De plus, 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.

À l'heure actuelle, le site web du FICAV indique que des discussions sont en cours avec différents interlocuteurs sur toute la question des crédits voyage et que l'Office espère faire le point prochainement. Option consommateurs estime que ce flou laisse sous-entendre qu'il est possible que le crédit voyage soit éventuellement considéré comme un dédommagement adéquat. Or, selon nous, une position semblable à celle du US Department of transportation ainsi que de la Commissaire aux Transports de l'Union Européenne qui demande aux transporteurs aériens ainsi qu'aux agences de voyages de rembourser les clients qui n'ont pu voyager en raison de la crise actuelle serait plus avantageuse pour les consommateurs québécois.

Si l'Office décidait tout de même de donner son aval aux crédits voyage, il devrait minimalement exiger des transporteurs et agents de voyage 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 l'OPC prendra les meilleures décisions dans l'intérêt des consommateurs québécois.

Cordialement,



Christian Corbeil, directeur général

Option consommateurs

50, rue Sainte-Catherine Ouest, bureau 440 Montréal (Québec) H2X 3V4
Téléphone : 1-888-412-1313 ou 514 598-7288
Télécopieur : 514 598-8511
www.option-consommateurs.org