

Montréal, 27 avril 2020

Par courriel/ Sous toutes réserves

M. Scott Streiner, président et premier dirigeant de l'Office des transports du Canada  
15, rue Eddy  
Gatineau (Québec)  
J8X 4B3  
[info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)

Objet: Crédits voyage

---

M. Streiner,

Par la présente, nous souhaitons vous faire connaître nos préoccupations quant à la position publique de l'Office des transports du Canada (OTC) sur le remboursement des consommateurs dont les vols ont été annulés en raison de la pandémie de COVID-19.

Depuis le début de la pandémie, Option consommateurs reçoit de nombreux appels de consommateurs qui souhaitent légitimement obtenir un remboursement pour leur vol annulé et qui se butent au refus des transporteurs aériens. Plusieurs de ces consommateurs ont soudainement perdu leur emploi, et il est envisageable que leur situation économique d'ici les prochaines années ne leur permette tout simplement plus de voyager. Dans ce contexte, l'imposition d'un crédit voyage par les transporteurs n'est aucunement avantageuse pour eux.

Cela est d'autant plus problématique que les crédits voyage offerts 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. Aucune garantie de prix n'est offerte, ce qui place les consommateurs dans une situation où ils devront potentiellement déboursier des centaines de dollars supplémentaires pour pouvoir bénéficier de leur crédit.

Certains de ces crédits sont également non transférables, et ne peuvent donc pas être offerts à des proches ou revendus. Entre autres difficultés, cette restriction ne tient pas compte du fait qu'un voyage est un service 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 tout simplement leur argent.

De surcroît, nous sommes d'avis que les crédits voyage proposés par les transporteurs, qui comportent une date d'expiration allant de 12 à 24 mois, contreviennent à la fois aux dispositions du Code civil du Québec sur la restitution des prestations en cas de force majeure et à celles de la Loi

sur la protection du consommateur du Québec sur les instruments de paiement prépayés. Il est pour le moins surprenant que l'OTC approuve des pratiques commerciales qui vont directement à l'encontre des lois d'une province du Canada.

Si l'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 faire également 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 subissent eux aussi des pertes financières graves.

En somme, nous estimons que l'imposition d'un crédit-voyage peu avantageux est une pratique commerciale déplorable. L'OTC doit intervenir clairement et exiger le remboursement pour tous les consommateurs qui le demandent, plutôt que de s'en remettre au tarif de chaque compagnie aérienne.

À cet égard, l'OTC devrait prendre des mesures exceptionnelles pour répondre à cette situation tout aussi exceptionnelle en adoptant une position semblable à celle du US Department of transportation ainsi que de la Commissaire aux Transports de l'Union Européenne, qui demandent aux transporteurs aériens de rembourser les clients qui n'ont pu voyager en raison de la crise actuelle. Cette solution serait la plus respectueuse pour les consommateurs québécois et canadiens.

Si l'OTC souhaite maintenir sa position d'autoriser les 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'OTC prendra les meilleures décisions dans l'intérêt du public.

Cordialement,



**Christian Corbeil, directeur général**

Option consommateurs