

CHRONIQUE 23 - FÉVRIER 2016

AGENCE DE VOYAGES : VOS PROTECTIONS À TITRE DE CONSOMMATEUR

La saison hivernale au Québec n'est pas synonyme de plaisir pour tous. Le froid et la neige deviennent pour plusieurs des incitatifs à quitter le pays afin de côtoyer, durant quelques jours, la chaleur et le sable. Ce projet de voyage est réalisé soit par l'entremise d'une agence de voyages, en personne ou en ligne, ou encore directement chez le fournisseur de services, c'est-à-dire l'hôtel ou la compagnie aérienne. Parmi ces options, lesquelles offrent la meilleure protection pour le consommateur ?

Tout d'abord, peu importe votre décision, en cas de services non rendus ou de non-respect d'une obligation, vous pouvez toujours obtenir une compensation financière. Celle-ci peut vous être octroyée au terme d'un mode privé de prévention et de règlement des différends (PRD) tel que la négociation ou la médiation, ou d'un procès, par exemple, à la Division des petites créances. Par contre, dans le cas où vous faites affaire avec une agence de voyages, cette dernière se doit de respecter certaines obligations prévues par la loi qui vous protégeront à titre de consommateur.

En effet, une agence de voyages qui offre ses services au Québec, se doit d'être titulaire d'un permis¹. Ce permis, qui est délivré par l'*Office de la protection du consommateur* (ci-après appelée « OPC »), est remis à l'agence uniquement lorsqu'elle fournit le cautionnement nécessaire afin d'offrir ses services sur le territoire québécois. La raison première de cette procédure est de protéger les consommateurs. Par exemple, si l'agence de voyages ne respecte pas ses obligations, ce montant d'argent pourrait être utilisé comme dédommagement.

De plus, une agence de voyages qui détient un tel permis doit réclamer à ses clients une contribution au *Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage*². L'objectif de ce fonds est la possibilité notamment, qu'un consommateur soit remboursé lorsqu'une agence ferme ses portes avant la date prévue pour le départ.

Enfin, la meilleure façon de vous protéger est sans aucun doute en vous préparant avant l'achat de votre voyage. Il est fortement recommandé de s'informer des règles que doivent respecter les agences en ligne, des règles qui concernent la publicité ou la modification des prix ainsi que des possibilités ou non d'annuler votre voyage. Toutes ces informations vous permettront de faire un achat éclairé et des plus réfléchis.

Afin de mieux comprendre ces notions, de vous protéger adéquatement et ainsi, de profiter pleinement de votre voyage, nous vous invitons à communiquer avec les agentes de votre Centre de justice de proximité pour de plus amples informations.

Notes :

1. Pour plus d'informations, voir : <http://www.opc.gouv.qc.ca/se-renseigner/>
2. Pour plus d'informations, voir : <http://www.voyagezbienprotege.gouv.qc.ca/>

Me Anne-Marie Dassylva
agente à l'information juridique.

CENTRE DE JUSTICE
DE PROXIMITÉ
Saguenay —
Lac-Saint-Jean