



Crédit photo :  
Pexels

## CHRONIQUE – JANVIER 2019

### TRACAS EN VOYAGE! VOTRE AGENCE PEUT-ELLE ÊTRE RESPONSABLE?

Qui n'a pas déjà rêvé de se retrouver les deux pieds dans le sable sous le chaud soleil d'un endroit exotique? Avec le froid et la neige qui composent actuellement notre système météorologique, plusieurs considèrent sérieusement la possibilité de s'évader, le temps d'une semaine ou deux, dans un pays au climat chaud. Pour magasiner leur forfait voyage, certaines personnes décideront d'utiliser les services d'une agence de voyages alors que d'autres préféreront effectuer leurs démarches par elles-mêmes. Si, lors du voyage, les vacanciers sont aux prises avec des éléments imprévus au contrat, ont-ils un recours contre l'agence qui leur a vendu le voyage?

Les agences de voyages ont effectivement une responsabilité face aux produits qu'elles vendent à leurs clients. En fait, elles ont une obligation de résultat face à la prestation qui a été promise au client<sup>1</sup>. Ainsi, le voyage livré doit être conforme à ce qui a été vendu<sup>2</sup>. Si le voyage qui a été réalisé par le client n'est pas conforme, l'agence peut être tenue responsable. Elle peut seulement s'exonérer de sa responsabilité si elle était face à une force majeure<sup>3</sup>.

Par exemple, dans l'affaire *Mercier c. Voyages Roger Fortin inc.*<sup>4</sup>, les demandeurs poursuivaient leur agence de voyages. Ils lui reprochaient de leur avoir vendu un forfait-voyage non conforme aux représentations qui leur avaient été fournies par la représentante de l'agence ainsi que par la brochure décrivant le voyage. Ainsi, ils réclamaient 2 000\$ en remboursement du forfait-voyage ainsi que 275\$ pour les repas qui avaient été pris à l'extérieur de l'hôtel. Dans ce cas précis, le juge décida d'accorder une somme de 1 843.09\$

<sup>1</sup> *Mercier c. Voyages Roger Fortin inc.*, 2012 QCCQ3178 (CanLII), par.21;

<sup>2</sup> Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, P-40.1, art. 16, art. 40;

<sup>3</sup> *Blondin c. Promotions Suzanne Végiard inc.* 2004 CanLII 17837;

<sup>4</sup> Précitée note 1.

en remboursement aux demandeurs puisqu'ils avaient pu, malgré tout, profiter des 3 derniers jours de leur voyage. Ce montant d'indemnité prenait aussi en considération l'insatisfaction des demandeurs concernant la nourriture à laquelle ils avaient accès.

En plus des recours judiciaires, d'autres possibilités s'offrent à toutes personnes désirant régler son dossier plus rapidement et à moindre coût! Il s'agit des modes de prévention et de règlement des différends. Il est, par exemple, possible de négocier avec l'agence et le transporteur ou de tenter une médiation!

Bref, les consommateurs qui achètent des forfaits-voyage chez une agence de voyages sont protégés à la fois par la Loi sur la protection du consommateur et par le Code civil du Québec. Pour en apprendre davantage ou pour tout autre questionnement, vous pouvez communiquer avec nous par téléphone au 418-412-7722 ou venir nous rencontrer en personne!



**Me Jessie Tremblay**  
Agente à l'information juridique