



**La protection des paiements
anticipés des voyageurs :
plaidoyer pour un meilleur
filet de sécurité**

Réalisé par Option consommateurs
et présenté au
Bureau de la consommation d'Industrie Canada

juin 2006

OPTION CONSOMMATEURS

MISSION

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission de défendre les droits fondamentaux des citoyens-consommateurs tels qu'énoncés par les Nations unies en matière de protection des consommateurs et de veiller à ce qu'ils soient reconnus et respectés.

HISTORIQUE

L'association existe depuis 1983. En 1999, elle a regroupé ses activités avec l'Association des consommateurs du Québec (ACQ) qui existait depuis plus de 50 ans et accomplissait la même mission qu'Option consommateurs.

PRINCIPALES ACTIVITÉS

Option consommateurs compte sur une équipe d'une vingtaine d'employés qui oeuvrent au sein de quatre services : le Service budgétaire, le Service juridique, le Service d'agence de presse et le Service de recherche et de représentation. Au cours des ans, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, de la santé et de l'agroalimentaire, de l'énergie, du voyage, de l'accès à la justice, des pratiques commerciales, de l'endettement et de la protection de la vie privée. Chaque année, nous rejoignons entre 7000 et 10 000 consommateurs directement, nous réalisons de nombreuses entrevues dans les médias, nous siégeons sur plusieurs comités de travail et conseils d'administration, nous réalisons des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires, nous produisons notamment des rapports de recherche, des mémoires, des guides d'achat dont le Guide jouets annuel du magazine *Protégez-Vous*.

MEMBERSHIP

Pour faire changer les choses, les actions d'Option consommateurs sont multiples : recherches, recours collectifs et pressions auprès des instances gouvernementales et des entreprises. Vous pouvez nous aider à en faire plus pour vous en devenant membre d'Option consommateurs au www.option-consommateurs.org

REMERCIEMENTS

Cette recherche est le résultat d'un travail collectif. Il a été réalisé par M^{es} Dominique Gervais, Patricia Lefebvre, Élise Thériault et Stéphanie Poulin.

Option consommateurs remercie le ministère de l'Industrie du Canada pour son soutien financier à la réalisation de cette recherche.

De plus, nous voulons souligner la généreuse contribution de nombreuses personnes. Nous pensons plus particulièrement à Madame Maryse Côté (OPC), Monsieur Fred Gaspar (ATAC), Monsieur Claude Ménard (voyages Rythmes du monde), Monsieur Yvon Michel (ATOQ), Monsieur Michael Pepper (CITO), Monsieur Philippe Sureau (Transat A.T.) et Madame Christiane Théberge (ACTA).

Enfin, nous tenons à mentionner l'excellente collaboration de nos stagiaires, Madame Patricia Goulet ainsi que Madame Stéphanie Carrière.

La reproduction d'extraits limités du texte de ce rapport est permise, à condition d'en mentionner la source. Sa reproduction ou toute allusion à son contenu à des fins publicitaires ou lucratives sont toutefois strictement interdites.

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 2-921588-94-3

Option consommateurs
2120, rue Sherbrooke Est, bur. 604
Montréal, Québec,
H2K 1C3

Téléphone : (514) 598-7288
Télécopieur : (514) 598-8511
Courriel: info@option-consommateurs.org

RÉSUMÉ

Nous assistons depuis quelques années à une transformation des modes de distribution des services de voyages, et plus particulièrement des services aériens. Par exemple, on remarque qu'un nombre grandissant de consommateurs canadiens achètent leur voyage sur Internet. Attirés par les publicités leur promettant des rabais introuvables ailleurs, les consommateurs utilisent Internet notamment afin de transiger directement avec les transporteurs aériens.

En fait, le nombre de billets émis par les agents de voyages diminue de façon significative depuis l'an 2000. Parallèlement, les transporteurs aériens notent une augmentation significative des réservations effectuées sur leurs sites.

Or, ce phénomène se produit dans un contexte où les compagnies aériennes ont de la difficulté à retrouver le chemin de la rentabilité. Presque tous les ans depuis 2001, les médias ont rapporté la faillite d'un transporteur canadien qui avait laissé en plan un nombre navrant de consommateurs ici ou à l'étranger. Par ailleurs, les médias font régulièrement état des difficultés financières de l'un ou l'autre transporteur aérien.

Cette situation inquiète plusieurs intervenants qui se demandent comment on peut assurer une meilleure protection financière aux voyageurs canadiens.

MÉTHODOLOGIE

Dans ce contexte, nous avons réalisé notre étude qui comporte trois volets. D'abord, nous avons effectué une recherche pour connaître certaines lois canadiennes, américaines et européennes en matière de voyages. Puis, compte tenu de son impact sur la problématique étudiée, nous avons complété notre recherche en nous attardant sur la rétrofacturation par carte de crédit. Nous avons également effectué une brève recherche sur les assurances annulation et interruption de voyage. Nous voulions savoir lesquelles offraient une protection en cas de faillite d'un transporteur aérien et à quelles conditions.

Enfin, nous nous sommes entretenus avec différents intervenants du milieu du voyage qui sont concernés par la protection des voyageurs.

RÉSULTATS

Actuellement, les consommateurs canadiens sont très inégalement protégés, ce qui est difficilement justifiable.

Les consommateurs qui font affaire avec des agents de voyages ou des grossistes agréés de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Québec jouissent de la meilleure protection offerte, notamment parce qu'ils bénéficient d'un fonds d'indemnisation en cas de faillite d'un transporteur aérien.

La rétrofacturation par les émetteurs de carte de crédit ne constitue pas la panacée qui va protéger l'ensemble des consommateurs qui achètent leurs billets d'avion directement des transporteurs. D'une part, parce que seulement 72 % de billets d'avion vendus au Canada en 2005 ont été payés par carte de crédit. Ensuite parce que seuls six des 13 provinces et territoires ont adopté des règles qui imposent la rétrofacturation. Enfin, les politiques de rétrofacturation des émetteurs de carte de crédit ne sont pas reproduites dans les contrats et leur application demeurent discrétionnaire.

L'achat d'une assurance annulation-interruption de voyage n'est pas une solution. Très peu d'assurances protègent l'assuré en cas de faillite d'un transporteur aérien. Par ailleurs, les assurances qui incluent une telle couverture sont dispendieuses et la protection qu'elles offrent est limitée. Par exemple, la plupart excluent les transporteurs aériens en difficulté financière qui utilisent la loi afin de se mettre à l'abri de leurs créanciers.

RECOMMANDATIONS

Nous concluons donc qu'il est important de s'adapter aux changements intervenus dans les réseaux de distribution et de prévoir pour les consommateurs des protections susceptibles de les protéger adéquatement en cas de faillite d'un transporteur aérien.

En conséquence, Option consommateurs émet les recommandations suivantes :

Recommandation 1

Option consommateurs demande aux transporteurs aériens de mettre en place des mesures pour protéger leurs clients si jamais ils n'étaient pas capables de rendre le service pour lequel ils ont déjà été payés.

Recommandation 2

Option consommateurs recommande aussi au ministre des Transports d'adopter des mesures de protection des consommateurs qui tiennent compte des nouveaux modes de distribution de voyages. Parmi ces mesures, le ministre des Transports devrait effectuer une surveillance financière étroite des transporteurs aériens et renseigner la population à cet effet. Il devrait également mettre en place des mesures de protection en ce qui a trait aux ventes anticipées de billets. Enfin, il doit créer un fonds fédéral d'indemnisation à l'intention des voyageurs victimes de la déconfiture de transporteurs aériens.

Recommandation 3

Option consommateurs recommande à la Business Practices and Consumer Protection Authority (BPCPA) de la Colombie-Britannique, au Conseil de l'industrie de tourisme de l'Ontario (CITO), à l'Office de la protection des consommateurs du Québec de même qu'aux associations professionnelles comme l'ACTA et l'ATOQ de faire (ou de poursuivre) leurs campagnes d'information auprès des consommateurs afin que ces derniers sachent qu'ils ne sont pas protégés par le fonds quand ils transigent directement avec les transporteurs aériens, mais seulement lorsqu'ils font affaire avec des agents de voyages et des grossistes agréés de ces provinces.

Recommandation 4

Option consommateurs invite les consommateurs à faire affaire, lorsque cela est possible, avec un agent de voyages ou un grossiste de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Québec afin d'être protégé en cas de faillite d'un transporteur.

TABLE DES MATIÈRES

<i>Option consommateurs</i>	<i>ii</i>
<i>Remerciements</i>	<i>iii</i>
RÉSUMÉ	<i>iv</i>
<i>Table des matières</i>	<i>1</i>
INTRODUCTION	<i>2</i>
1. Revue de l'encadrement législatif au Canada	<i>12</i>
1.1 L'origine de la compétence fédérale dans le domaine de l'aviation	<i>13</i>
1.1. Le fédéral – encadrement des vols nolisés	<i>14</i>
1.2. Encadrement législatif des provinces dans le domaine du voyage	<i>16</i>
2. L'expérience étrangère	<i>28</i>
2.1 Les Etats-Unis	<i>28</i>
2.1.1 La Californie	<i>29</i>
2.1.2 Le Nevada	<i>32</i>
2.2 La Communauté européenne	<i>35</i>
2.2.1 Un exemple : La Grande Bretagne	<i>36</i>
3. La rétrofacturation	<i>40</i>
4. L'assurance voyage – un moyen de protéger les consommateurs ?	<i>51</i>
4.1. Description de trois assurances annulation et interruption	<i>52</i>
4.2. Assurance : faits saillants	<i>58</i>
5. Le point de vue des intervenants	<i>61</i>
6. Synthèse, conclusions et recommandations	<i>66</i>
BIBLIOGRAPHIE	<i>74</i>
ANNEXES	<i>I</i>
I. Coalition pour la protection des voyageurs	<i>I</i>
II. Assurance voyage : liste des entreprises étudiées	<i>IV</i>
III. Croix Bleue: dispositions pertinentes de la police d'assurance-voyage	<i>VI</i>
IV. Desjardins : extrait pertinent du « guide-police »	<i>VII</i>
V. Desjardins – copie d'un extrait de la page de mise en garde retrouvée sur leur site web	<i>VIII</i>
VI. Travel Guard : extrait du <i>Travel Insurance Policy</i>	<i>IX</i>
VII. Travel Guard : reproduction de la page Web intitulée « Travel Guard Alert»	<i>X</i>

INTRODUCTION

L'industrie du voyage et plus particulièrement ses modes de distribution ont évolué énormément au cours des dernières décennies. C'est dû notamment à l'avènement d'Internet qui, dans certains pays, est devenu le plus grand vecteur de commerce de détail¹.

Après avoir utilisé cet outil surtout pour aller chercher de l'information, un nombre croissant de consommateurs effectuent désormais des transactions en ligne. En 2005, selon le *Conference Board du Canada*², 69 %³ des consommateurs canadiens en moyenne qui préparaient un voyage d'hiver au Canada, aux États-Unis ou outremer ont consulté Internet pour glaner de l'information. De ce nombre, 42 %⁴ en moyenne planifiaient faire des achats de voyages en ligne, comparativement à 26 % en 2002⁵.

Certains experts prédisent que le pourcentage de consommateurs qui achètent leurs voyages sur Internet devrait augmenter, entre autres parce qu'on peut désormais y trouver des métamoteurs comme *Kayac.com*, *SideStep.com* ou *Farechase.yahoo.com*. Ces outils permettent aux consommateurs de comparer les prix d'une très grande variété de produits de voyages en effectuant une seule requête⁶. Sans compter les nombreuses entreprises de voyages, comme les compagnies aériennes qui, à grand renfort de publicité, incitent les consommateurs à faire affaire directement avec elles afin d'éviter les intermédiaires et le paiement de commissions, et ainsi augmenter leurs revenus⁷. Le fait que Air Canada ait

¹ COMMISSION CANADIENNE DU TOURISME, *Plan stratégique 2003-2005*, Vue d'ensemble - La route vers le succès, le 17 juin 2002, p. 10.

² CONFERENCE BOARD OF CANADA, *Canadian Travel Distribution Report – A Quarterly Report*, Winter 2005 p. 16-17.

³ La proportion des Canadiens qui consultent l'Internet pour préparer leur voyage d'hiver en 2005 selon la destination : Canada : 54 %, États-Unis : 71 %, outremer : 84 %.

⁴ La proportion des Canadiens qui planifient faire un achat de voyage sur l'Internet en 2005 selon la destination : Canada : 33 %, États-Unis : 50 %, outremer : 46 %.

⁵ DESIRONT, André, *Un agent de voyages ou Internet ?*, La Presse – Vacances voyages, mercredi 31 août 2005 p. 6.

⁶ MORCHOINE, Astrid, *De nouvelles façons d'acheter des voyages – Les consommateurs en ligne poussent les demandes encore plus loin*, Les Affaires, 8 avril 2006, p. 55.

⁷ CONSEIL PROFESSIONNEL DE L'ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME, *La commercialisation en ligne des destinations touristiques : stratégies pour l'ère de l'information*, septembre

retiré ses tarifs Tango des systèmes de réservation informatisés destinés aux agents de voyages illustre bien ce phénomène⁸.

Selon l'Association canadienne des agences de voyages (ACTA), les agents de voyages distribueraient actuellement entre 70 et 80 % des billets d'avion au Canada⁹. Cependant, le nombre de billets émis par les agents de voyages diminuerait de façon significative depuis l'an 2000. En 2005, les agences de voyages ont vendu quatre fois moins de billets intra-Canada qu'en l'an 2000. Dans une moindre mesure, le même phénomène affecterait l'émission des billets à destination des États-Unis¹⁰. De son côté, Air Canada a constaté une augmentation de 200 % des réservations en ligne entre mai 2003 et 2004¹¹.

Nous assistons ici à une transformation des modes de distribution des services de voyages, et plus particulièrement des services aériens. Ce phénomène se produit dans un contexte où les consommateurs voyagent de plus en plus¹², alors que depuis quelques années, notamment en raison de l'augmentation du prix du carburant, les compagnies aériennes ont de la difficulté à retrouver le chemin de la rentabilité¹³.

1999, p.9; PLANTEVIN, Jérôme, *Les voyageurs en ligne perdent peu à peu leur emprise – Les hôteliers et autres entreprises touristiques reprennent le contrôle de la vente de leurs produits sur Internet*, Les Affaires, 8 avril 2006, p. 20.

⁸ DÉSIRONT, André, *Les manœuvres anti-agents de voyages d'Air Canada*, La Presse, section Vacances Voyage, le 27 mai 2006, p. 2.

⁹ Id; ACTA, *Air Canada vient encore miner l'efficacité du réseau du voyage au détail*, Ottawa, 2 mai 2006, [En ligne] adresse URL : <http://www.acta.ca/fr/press-releases.htm> (page visitée le 12/6/2006).

¹⁰ DÉSIRONT, André, *Les agences de voyages vendent moins de billets d'avion*, La Presse, le 18 mars 2006, section Vacances-voyage p. 2.

¹¹ KOUCHNER, Martin, *Pilotez vos vacances sur Internet*, Affaire Plus, décembre 2004, pp. 56-62.

¹² IATA signale que le trafic passagers de l'Association du transport aérien international (IATA) a augmenté de 6,9 pour cent dans les quatre premiers mois de 2006 comparativement à la même période en 2005 (source : Presse Canadienne, *Le trafic aérien mondial grimpe*, LaPresseAffaires.com, 1 juin 2006); Cet organisme a rapporté qu'il y avait eu une progression en 2004 ainsi qu'en 2005. Par exemple, en 2004, IATA signalait un bond de 15,3 % du trafic aérien international de passagers en 2004 (source : BÉRUBÉ, G., *Pas de profits pour l'industrie aérienne- La flambée des cours pétroliers prolonge la disette*, Le Devoir, 5 avril 2005; La Presse Canadienne, *Le trafic aérien est en progression pour janvier, selon l'IATA*, Le Devoir, ÉCONOMIE, 1 mars 2006, p. c3).

¹³ BENOIT, Daphné, GORSE, Mathieu, *Le secteur aérien souffre du pétrole cher et des taxes*, La Presse, 6 juin 2006, La Presse Affaires, p. 5; *Secteur aérien, : la chasse aux coûts est lancée – Pour compenser les fortes dépenses en carburant, les transporteurs explorent toutes les pistes pour réduire la note*, Le Devoir,

Ce phénomène inquiète certains observateurs du milieu du voyage. Bon nombre considèrent qu'un autre Jetsgo pourrait facilement survenir. A-t-on besoin de le rappeler ? Lorsque *Jetsgo* a cessé ses activités le 11 mars 2005¹⁴, 17000 voyageurs sont restés en plan un peu partout en Amérique du Nord. De plus, sur les 108 millions de créances du transporteur, plus de 40 millions étaient dues à des clients qui avaient acheté des billets pour des voyages prévus après le 10 mars 2005¹⁵.

Évidemment, il ne s'agit pas du seul transporteur aérien qui a fermé ses portes en laissant en plan sa clientèle. Sans faire une liste exhaustive, mentionnons quelques cas : Québécoir Express (2005)¹⁶, Val Air (2004)¹⁷, Canadian Western (2003)¹⁸, Canada 3000 (2001)¹⁹.

L'industrie du voyage est l'une des rares industries exigeant que les consommateurs paient un service en entier, des semaines sinon des mois avant de réellement « livrer la marchandise ». Selon BSP Canada, 72 % des billets d'avion ont été payés par carte de

7 juin 2006, p. B1-2; BÉRUBÉ, G., *Pas de profits pour l'industrie aérienne : La flambée des cours pétroliers prolonge la disette*, Le Devoir, 5 avril 2005.

¹⁴ L'entreprise a officiellement fait faillite le 13 mai 2005.

¹⁵ BERGERON, Maxime, *Jetsgo doit 108 millions à ses créanciers*, La Presse, 22 mars 2005, p. A-10

¹⁶ CHAMPAGNE, Anne-Louise, *Québécoir Express a fermé ses livres*, Le Soleil, Économie, samedi 2 avril 2005, p. B4.

¹⁷ Val Air, un petit transporteur québécois, a mis fin à ses activités au début de 2004 en laissant de nombreux passagers avec des billets sans valeur. (Source : MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA 2004, *Rapport sur les plaintes relatives au transport aérien : janvier à juin 2004*, [En ligne], adresse URL: http://www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/2005/findings1_f.html. (page consultée le 12/6/2006); DÉSIRONT, André, *Le transporteur régional Val Air s'écroule*, La Presse, 25 février 2004, La Presse Affaires p. 2

¹⁸ *Canadian Western Airlines*, un petit transporteur de la Colombie-Britannique, a mis fin à ses activités sans préavis en novembre 2003. La Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu 37 plaintes de consommateurs qui se sont ainsi trouvés en possession de billets qu'ils avaient payés, très souvent directement au transporteur, et qui n'étaient plus valides. (Source : MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA 2003, *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : juillet à décembre 2003*, [En ligne], adresse URL: http://www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/2004/findings_f.html. (page consultée le 12/6/2006); The Canadian Press, *Customers of Canadian Western Airlines were left in the lurch after the Vancouver-based airline ceased operations*, November 10, 2003.

¹⁹ Environ 10000 clients ont été lésés suite à la déconfiture de Canada 3000 en 2001 (source : DÉSIRONT, André, *Les clients de Vacances Canada 3000 seront remboursés*, La Presse, Vacances Voyages, mercredi 28 novembre 2001, p. B5); JACQUES, Benoit, *Le sort des clients de Canada 3000 à l'étranger*, La Presse, 10 novembre 2001.

crédit en 2005²⁰. Cependant, contrairement à ce qui se passe aux États-Unis²¹, peu de provinces canadiennes exigent que les émetteurs de carte de crédit remboursent leurs clients lorsque ces derniers ne reçoivent pas le service qu'ils ont payé²².

En outre, les consommateurs canadiens bénéficient de protections très différentes selon les juridictions. Par exemple, en cas de faillite d'un transporteur aérien, un consommateur sera protégé s'il fait affaire avec des agents de voyages et grossistes agréés de la Colombie-Britannique, de l'Ontario ou du Québec. Malheureusement, seules ces provinces ont mis en place de tels régimes. Par conséquent, si un consommateur achète un billet d'avion directement d'un transporteur ou s'il fait affaire avec un agent de voyages d'une autre province (que celles mentionnées précédemment), il devra probablement assumer sa perte en cas de problème en plus de se retrouver bredouille.

Cette situation a fait réagir plusieurs intervenants.

- COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Dans plusieurs rapports, l'ancienne Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, Madame Liette Lacroix-Kennif, souligne le risque que pose l'augmentation des ventes directes de billets par les transporteurs aériens. Elle déplore notamment le fait que les consommateurs puissent se retrouver avec des billets inutilisables sans possibilité de se faire rembourser.

Dans son rapport de juillet à décembre 2003, elle note que :

« les transporteurs encouragent les ventes directes pour améliorer leur chiffre d'affaires, mais [que] rien n'a encore été fait, (...) pour veiller à ce que ces ventes

²⁰ Source : Billing and Settlement Plan Canada. <http://www.iata.org/whatwedo/bsp/index.htm>

²¹ Entre autres, le gouvernement fédéral américain a adopté des règles qui prévoient la rétrofacturation dans certaines circonstances voir : US Code, § 1666 (Source: http://www.law.cornell.edu/uscode/html/uscode15/usc_sup_01_15_10_41_20_I_30_D.html (Page consultée le 13/6/2006).

²² Il s'agit d'une procédure nommée rétrofacturation.

soient assorties du même degré de protection que celles effectuées par l'entremise d'un agent de voyages²³».

Elle mentionne qu'elle a reçu de nombreuses plaintes au sujet des transporteurs, entre autres parce que ceux-ci « s'attendent à ce que leurs clients assument le risque découlant de leur situation financière incertaine en les faisant payer leurs billets à l'avance sans en garantir le remboursement en cas de faillite »²⁴.

Dans son rapport de décembre à juin 2003, elle souligne que :

« La situation actuelle de l'industrie aérienne, plus particulièrement après la faillite de Canada 3000 à la fin de 2001, soulève des inquiétudes chez les consommateurs, qui souhaiteraient qu'on leur garantisse que, si le transporteur aérien qu'ils utilisent cesse ses activités, ils pourront soit voyager avec un autre transporteur, soit se faire rembourser et éviter ainsi de perdre de l'argent durement gagné »²⁵.

C'est pourquoi, elle recommande que l'industrie du voyage veille à ce que les sommes versées à l'avance par les consommateurs soient protégées²⁶.

- LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Le 24 mars 2005, l'ancien ministre des Transports libéral, Jean Lapierre, a déposé²⁷ le projet de loi C-44 intitulé Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur

²³ MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA 2003, *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : juillet à décembre 2003*, p. 4.

²⁴ id. p. 3.

²⁵ MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA 2003, *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : janvier à juin 2003*, p. 35.

²⁶ Elle fait cette recommandation à trois reprises dans les rapports suivants : MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA 2003, *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : janvier à juin 2003*, p. 36 ; MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA 2003, *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : juillet à décembre 2003*, p. 14 ; MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET

la sécurité ferroviaire, édictant la Loi sur Via Rail Canada et modifiant d'autres lois en conséquence²⁸.

Le gouvernement libéral a perdu un vote de confiance tenu le 28 novembre 2005. Par conséquent, ce projet de loi - qui était étudié en 2^e lecture le même jour - est mort au feuilleton! Lors de la présentation du projet de loi en 2^e lecture, Charles Hubbard, secrétaire parlementaire du ministre des Transports, mentionnait que le gouvernement entendait poursuivre la voie de la déréglementation et laisser les forces du marché jouer. Il ajoutait que :

« Les modifications proposées cherchent à faire en sorte que les forces du marché continuent de jouer et que les compagnies aériennes établies ou nouvelles prennent leurs décisions en fonction des réalités commerciales du secteur privé sans être limitées par des dispositions législatives inutiles nuisant à leurs activités »²⁹.

Par exemple, ce projet de loi proposait d'abolir le poste de Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien créé en 2000 et d'intégrer cette fonction aux multiples activités déjà assumées par l'Office des transports du Canada³⁰. En outre, le ministre des Transports pouvait « recommander » à l'Office des transports du Canada d'obliger les transporteurs aériens d'indiquer dans leur publicité le prix d'un billet, incluant tous les frais³¹. Cependant, le projet de loi C-44 ne prévoyait aucune mesure pour assurer une

SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA 2003, *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : janvier à juin 2004*, p. 11.

²⁷ en première lecture.

²⁸ (1^{ère} lecture), 1^{ère} session, 38^e législature.

²⁹ Débats, Chambre des communes (28 novembre 2005), 38^e législature, 1^{ère} session, Hansard révisé no 159, [En ligne] adresse URL : http://www.parl.gc.ca/38/1/parlbus/chambus/house/debates/159_2005-11-28/han159-F.htm (Page consultée le 13/6/2006).

³⁰ art. 85.1 (1), *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire, édictant la Loi sur Via Rail Canada et modifiant d'autres lois en conséquence* (1^{ère} lecture), 1^{ère} session, 38^e législature.

³¹ C'est-à-dire les montants des diverses taxes, surcharges et droits supportés par les transporteurs pour la fourniture des services et perçus par eux pour le compte d'autres personnes. art. 86.1, *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire, édictant la Loi sur Via Rail Canada et modifiant d'autres lois en conséquence* (1^{ère} lecture), 1^{ère} session, 38^e législature.

protection financière aux consommateurs qui font affaire directement avec les transporteurs aériens.

Dans la foulée du scandale *Jetsgo*, l'opposition a réclamé un encadrement plus rigide de l'industrie aérienne³². Lors d'une entrevue accordée au *Globe and Mail*, le ministre des Transports a indiqué que le ministère des Transports envisageait de mettre sur pied un fonds financé par l'industrie afin que les consommateurs lésés par des compagnies aériennes en faillite puissent être indemnisés, mais qu'il ne voulait pas créer une solution si aucune n'était nécessaire! Le ministre Lapierre a alors mentionné qu'il proposerait de mettre ce sujet à l'agenda de la réunion des ministres fédéraux et provinciaux responsables de la consommation à Québec en juin 2005³³. Toutefois, cette réunion n'a jamais eu lieu.

Plus récemment, le 4 mai 2006, le nouveau ministre des Transports, Lawrence Cannon, a déposé le projet de loi C-11 intitulé *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence*³⁴. Ce projet de loi a repris les mesures mentionnées précédemment. Au moment d'écrire ces lignes, le projet de loi est toujours à l'étape de la première lecture.

- FORMATION DE LA COALITION POUR LA PROTECTION DES VOYAGEURS

En juin 2005, à la suite du dépôt du projet de loi C-44, différents organismes de protection des consommateurs et diverses associations commerciales ont décidé de former une coalition pancanadienne. Cette coalition, nommée la *Coalition pour la protection des voyageurs*, regroupe le Conseil de l'industrie de tourisme de l'Ontario

³² CASTONGUAY, A, *L'opposition réclame un encadrement plus rigide de l'industrie aérienne*, Le Devoir.com, le 15 mars 2005.

³³ TUCK, Simon, *Airline Consumer Fund Eyed by Ottawa*, Globeandmail.com, March, 29, 2005.

³⁴ (1^{ère} lecture), 1^{ère} session, 39^e législature.

(CITO), l'Association canadienne des agences de voyage (ACTA), le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) et Option consommateurs³⁵.

La Coalition a critiqué le projet de loi C-44 parce qu'elle estime que les modifications proposées à la *Loi sur les transports* sont nettement insuffisantes pour assurer une véritable protection des consommateurs et éviter que ces derniers soient à nouveau lésés si un transporteur venait à faire faillite. La Coalition déplore notamment que ce projet de loi ne comporte aucune mesure de surveillance de la situation financière des transporteurs ni de dispositions pour protéger les consommateurs qui doivent payer à l'avance pour leurs billets. De plus, la Coalition estime que le gouvernement devrait créer un fonds d'indemnisation plutôt que seulement en recommander l'étude.

Lors d'une conférence de presse tenue à Toronto le 2 juin 2005, les membres de la Coalition ont pressé le gouvernement de renforcer les mesures de protection des passagers prévues aux termes du projet de loi C-44.

La Coalition formule six grandes revendications³⁶:

- La divulgation systématique du coût intégral dans les publicités;
- Une surveillance financière accrue et une plus grande divulgation au public;
- Une protection dans le contexte de la prévente de billets;
- Le rétablissement du poste de Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, investi de pouvoirs élargis;
- La création d'un fonds fédéral d'indemnisation des victimes de la déconfiture de transporteurs aériens;
- La mise sur pied, au sein de Transports Canada, d'un programme de collecte et de publication de renseignements relatifs à la qualité des services des transporteurs

³⁵ Cette Coalition jouit du soutien de neuf groupes aux vues similaires représentant un vaste éventail de groupes de consommateurs et de gens d'affaires de partout au pays, soit : la Canadian Association of Airline Passengers (CAAP), l'Association des consommateurs du Canada (Saskatchewan), Transport 2000, la Fédération canadienne des étudiantes et étudiants, le Conseil des consommateurs du Canada, l'Air Passenger Safety Group, la Manitoba Society of Seniors, l'Ontario Society of Senior Citizens Organizations et Dignité rurale du Canada. Chacun de ces groupes milite pour un changement au plan fédéral.

³⁶ Pour plus d'information sur les revendications de la Coalition voir : Option consommateurs, La nouvelle « Coalition pour la protection des voyageurs » demande au gouvernement fédéral de protéger les passagers des transporteurs aériens. La Coalition dit qu'il faut renforcer le projet de loi C-44, 2 juin 2005, [En ligne], adresse URL: http://www.option-consommateurs.org/communiqués/communiqués_2005/trans_aeriens4_050601.html (Page consultée le 12/6/2006); Pour consulter le texte de ce communiqué de presse voir l'annexe I.

aériens visant à mieux informer les consommateurs au sujet des choix qui s'offrent à eux ainsi qu'à favoriser une juste concurrence entre transporteurs aériens.

Le 22 juin 2005, une rencontre a eu lieu entre les membres de la Coalition et le ministre Jean Lapierre. Lors de cette rencontre, le ministre a offert aux membres de la Coalition de se joindre à un comité consultatif dont l'objectif est de régler les irritants existants dans le domaine de l'aviation au Canada. Le 27 juillet 2005, les membres de la Coalition ont été invités à participer à une rencontre multilatérale entre des représentants de Transport Canada, Industrie Canada, le Comité des mesures en consommation (CMC)³⁷ et l'Association du transport aérien du Canada (ATAC). Le thème de cette rencontre était la « Protection des consommateurs dans l'industrie aérienne ». L'objectif de cette rencontre était de permettre aux intervenants d'échanger sur leurs positions respectives. Cependant, à ce jour, il n'y a pas eu de suite à cette rencontre.

Du 16 au 18 novembre 2005, soit une dizaine de jours avant que le projet de loi C-44 passe en 2^e lecture, les membres de la Coalition ont rencontré certains députés membres du Comité permanent des Transports afin de leur faire part de leurs revendications. Ces rencontres semblent avoir eu quelques résultats. En effet, lors des débats tenus au sujet du projet de loi C-44 le 28 novembre 2005, quelques députés ont indiqué qu'ils étaient en faveur des mesures proposées par la Coalition³⁸.

³⁷ Le CMC a été mis sur pied en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur. Il regroupe les ministres responsables de la protection des consommateurs de chaque provinces et territoires ainsi que le ministre fédéral de l'Industrie.

³⁸ Plus particulièrement Madame Caroline St. Hilaire, députée du Bloc québécois et Monsieur Peter Julian, député du NPD. Voir : Débats de la Chambre des communes (28 novembre 2005), (38^e Législature), (1^{ere} session) (Hansard révisé no 159), [En ligne] http://www.parl.gc.ca/38/1/parlbus/chambus/house/debates/159_2005-11-28/han159-F.htm (page consultée le 12/6/2006).

- L'ASSOCIATION DES TRANSPORTEURS AÉRIENS

L'Association des transporteurs aériens estime, pour sa part, que la mise en place de mesures pour protéger les consommateurs qui font affaire directement avec ses membres serait inutile et pourrait créer plus de problèmes qu'en résoudre :

« Les représentants de l'Industrie aérienne conviennent qu'une solution peut créer plus de problèmes qu'elle n'en résout. Cliff Mackay, CEO de l'Association des transporteurs aériens du Canada, dit qu'il a discuté des différentes options avec Ottawa et que toutes auraient pour effet d'augmenter le prix des billets ou les taxes. Selon lui, les consommateurs qui ne sont pas couverts par leur carte de crédit peuvent toujours acheter une assurance voyage additionnelle. Selon lui, si les compagnies aériennes ou les passagers paient la facture, cela aura pour effet d'augmenter le prix des billets et ce bien que la plupart des voyageurs soient déjà protégés »³⁹.

Dans ce contexte, nous avons réalisé notre étude qui comporte trois volets. D'abord, nous avons effectué une recherche pour connaître certaines lois canadiennes, américaines et européennes en matière de voyages. Ce volet a notamment pour objectif d'énoncer et d'analyser les différentes protections financières dont bénéficient certains voyageurs canadiens et étrangers. Compte tenu de son impact sur la problématique étudiée, nous avons complété notre recherche en effectuant un tour d'horizon des lois provinciales qui imposent la rétrofacturation par carte de crédit. Nous avons également effectué une brève recherche sur les assurances voyages qui protègent les consommateurs contre l'interruption ou l'annulation d'un voyage causé par la faillite d'un transporteur aérien. Nous énoncerons sommairement les produits offerts.

Ensuite, nous nous sommes entretenus avec différents intervenants du milieu du voyage qui sont concernés par la protection des voyageurs. Nous les avons contactés afin

de recueillir leur point de vue sur l'évolution de cette industrie et sur la nécessité, ou non, de protéger davantage les consommateurs.

Enfin, nous avons rédigé un rapport faisant état de notre recherche et des commentaires apportés par les différents intervenants que nous avons interviewés.

1. REVUE DE L'ENCADREMENT LÉGISLATIF AU CANADA

Au Canada, l'encadrement législatif du domaine du voyage est un amalgame complexe de diverses juridictions. En effet, les gouvernements fédéral et provinciaux encadrent chacun un pan de cette industrie. Par exemple, le gouvernement fédéral est responsable des transporteurs aériens alors que certaines provinces encadrent les activités des agents de voyages et des grossistes.

D'abord, nous expliquerons brièvement comment la réglementation des transporteurs aériens est tombée sous la juridiction du gouvernement fédéral. Ensuite, nous énoncerons les règles qui s'appliquent aux transporteurs aériens et plus particulièrement les mesures imposées aux transporteurs qui effectuent des vols nolisés.

Enfin, nous résumerons les règles adoptées par les provinces de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Québec en matière de protection des voyageurs. Nous nous intéresserons plus particulièrement aux fonds d'indemnisation qui protègent certains consommateurs en cas de faillite d'un transporteur aérien.

³⁹ TUCK, Simon, *Airline Consumer fund eyed by Ottawa*, Globeandmail.com, March, 29, 2005.

1.1 L'ORIGINE DE LA COMPÉTENCE FÉDÉRALE DANS LE DOMAINE DE L'AVIATION

L'aviation, tel que nous l'entendons de nos jours, n'existait pas au moment de l'adoption de la *Loi constitutionnelle de 1867*⁴⁰. C'est pourquoi la loi constitutive du Canada ne précise pas le palier de gouvernement qui a juridiction dans ce domaine.

En fait, la première incursion du Canada dans ce domaine remonte à 1919. En effet, le 13 octobre 1919, la Grande-Bretagne et les membres de l'Empire britannique, dont le Canada faisait partie, ont signé un traité international portant sur la navigation aérienne⁴¹.

En 1952, la Cour suprême du Canada décida, dans la cause *Johannesson c. West St-Paul*⁴², que l'aviation relevait de la compétence du parlement fédéral en vertu de l'article 91 de la *Loi constitutionnelle de 1867*⁴³. La Cour considérait que l'aéronautique devait relever de ce palier de gouvernement puisque ce domaine, de par sa nature, allait au-delà des intérêts locaux ou provinciaux⁴⁴.

Voici, en bref, pourquoi le parlement fédéral a le pouvoir de réglementer les activités des transporteurs aériens⁴⁵.

⁴⁰ *Loi constitutionnelle de 1867*, Annexe B de la *Loi de 1867 sur le Canada* (1867, R.U., c. 11), Ci-après: « Loi de 1867 ».

⁴¹ Convention de 1919 (Convention portant réglementation de la navigation aérienne).

⁴² *Johannesson c. Rural Municipality of West St-Paul*, (1952) 1 R.C.S. 292.

⁴³ Le paragraphe introductif de l'article 91 a été interprété comme incluant toutes les matières non distribuées de même que toutes les questions ayant une dimension nationale. L'article 91 se lit comme suit : « Il sera loisible à la Reine, de l'avis et du consentement du Sénat et de la Chambre des Communes, de faire des lois pour la paix, l'ordre et le bon gouvernement du Canada, relativement à toutes les matières ne tombant pas dans les catégories de sujets par la présente loi exclusivement assignés aux législatures des provinces ; mais, pour plus de garantie, sans toutefois restreindre la généralité des termes ci-haut employés dans le présent article, il est par la présente déclaré que (nonobstant toute disposition contraire énoncée dans la présente loi) l'autorité législative exclusive du parlement du Canada s'étend à toutes les matières tombant dans les catégories de sujets ci-dessous énumérés, savoir (...) ».

⁴⁴ *A.-G. Ont. v. Can. Temperance Federation*, (1946) A.C. 193. La Cour a considéré que l'aéronautique était un domaine « distinct » qui répondait aux critères du « Canada Temperance Test » : « it goes beyond local or provincial concern or interests and must from its inherent nature be concern of the Dominion as a whole ».

⁴⁵ *Ontario Hydro c. Ontario (C.R.T.)*, [1993] 3 R.C.S. 328, 363.

1.1. LE FÉDÉRAL – ENCADREMENT DES VOLS NOLISÉS

Le Canada a le pouvoir de réglementer le transport aérien en ce qui a trait aux vols nolisés et aux vols internationaux. Le Canada a un *Règlement sur les transports aériens*⁴⁶, qui prévoit certaines règles pour protéger les voyageurs qui optent pour un vol affrété, appelé aussi « vol nolisé » ou « charter ». En vertu de la *Loi sur les transports*⁴⁷, la gestion de cette protection est confiée à l'Office des transports du Canada.

Selon l'article 2 du *Règlement sur les transports aériens*, un vol nolisé ou un vol affrété est un «vol passager aller-retour en provenance du Canada, effectué aux termes d'un contrat passé entre un ou deux transporteurs aériens et un ou plusieurs affréteurs, selon lequel l'affréteur ou les affréteurs s'engagent à retenir toutes les places de l'aéronef destinées aux passagers pour les revendre au public à un prix par place avant un certain nombre de jours précédant la date de départ du vol du point d'origine au Canada » (*advance booking charter or ABC*)⁴⁸. Dans les faits, cela pourrait être un grossiste qui réserve un avion afin d'offrir à meilleur prix un forfait dans le sud.

Le gouvernement fédéral a mis en place un système de protection pour les voyageurs qui voyagent par des vols nolisés internationaux, mais n'a aucun régime similaire en ce qui concerne les vols intérieurs ou internationaux réguliers.

Un transporteur aérien qui veut faire affaire au Canada doit détenir une licence internationale, une assurance responsabilité⁴⁹ et un certificat d'exploitation. Par la suite, une demande de permis⁵⁰ devra être effectuée à l'Office des transports du Canada afin de pouvoir faire des vols affrétés en partance du Canada. Le transporteur doit faire une demande pour chaque vol affrété (VARA) et celle-ci doit être déposée au moins 15 jours avant la date du vol ou du premier vol d'une série. Lors de cette demande, le transporteur

⁴⁶ *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58 de la *Loi sur les Transports au Canada*, ci-après RTALTC.

⁴⁷ *Loi sur les Transports au Canada*⁴⁷, 1996, ch. 10 ci-après LTC.

⁴⁸ art. 2 du *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58 de la *Loi sur les Transports au Canada*.

⁴⁹ art. 7 du *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58 de la *Loi sur les Transports au Canada*.

⁵⁰ art. 57-58-59 de *Loi sur les Transports au Canada*⁵⁰, 1996, ch. 10 et article 8 et suivant du *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58 de la *Loi sur les Transports au Canada*.

devra présenter le contrat d'affrètement⁵¹ conclu avec l'affréteur/voyagiste, une copie de l'accord de garantie⁵² et la preuve d'une garantie financière⁵³. Cette garantie servira à rembourser les voyageurs si le transporteur ne peut lui-même le faire. Les sommes perçues en paiement du service seront déposées dans un compte en fidéicommiss. L'argent ne peut être utilisé que pour payer le transporteur, celui qui remplace le premier transporteur en défaut ou pour rembourser les voyageurs. Les voyageurs sont donc protégés lorsqu'ils achètent un vol nolisé par le biais de la loi canadienne, et non en vertu des lois provinciales. De plus, les transporteurs doivent remettre à l'Office du transporteur une estimation des frais de démarrage, des frais d'exploitation et des frais généraux prévus pour une période de 90 jours d'exploitation du service aérien et démontrer que ces sommes sont disponibles.

Le système de protection est une sécurité financière dans le but de rembourser les paiements anticipés si le vol n'a pas lieu. Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien notait dans son rapport de 2003 :

« Il existe un programme fédéral ayant pour but de protéger les paiements anticipés des voyageurs aériens, mais il ne vise que les vols affrétés internationaux. Ce programme ne s'applique donc pas à la situation des clients de Canadian Western. Dans mon dernier rapport, j'ai souligné le risque que pose l'augmentation des ventes directes de billets par les transporteurs. Comme le démontrent les difficultés entraînées par la cessation des activités de ce petit transporteur, la faillite d'un transporteur, même de petite envergure, peut avoir des répercussions considérables. Dans le contexte actuel, de nombreux transporteurs importants se trouvent dans une situation financière précaire et j'estime donc que ce problème est plus pressant que jamais et que l'industrie du voyage, dans son ensemble, doit prendre des mesures pour veiller à ce que les paiements anticipés des consommateurs soient protégés de façon adéquate, que leur billet ait été émis par une agence ou par le transporteur de façon électronique »⁵⁴.

⁵¹ assujetti aux dispositions des articles 51, 55, 56, 57 et 59 du *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58 de la *Loi sur les Transports au Canada*.

⁵² de l'annexe "A" *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58 de la *Loi sur les Transports au Canada*.

⁵³ art. 65 (1) *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58 de la *Loi sur les Transports au Canada*.

⁵⁴ Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : juillet à décembre 2003, Analyse des plaintes, Office des transports du Canada, Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2003 Imprimé et relié au Canada, ISBN 0-662-68183-2, à la page 14.

Il est à noter que les transporteurs qui effectuent des vols internationaux affrétés ne peuvent pas vendre leurs services directement aux consommateurs ; ceux-ci doivent faire affaire avec une agence de voyages.⁵⁵

1.2. ENCADREMENT LÉGISLATIF DES PROVINCES DANS LE DOMAINE DU VOYAGE

Trois provinces canadiennes - la Colombie-Britannique, l'Ontario ainsi que le Québec - offrent une protection financière en encadrant les activités des agents de voyages⁵⁶ et des grossistes⁵⁷ qui œuvrent sur leur territoire. De plus, elles ont mis sur pied un fonds d'indemnisation pour les voyageurs. Nous décrivons brièvement les mesures adoptées dans chacune de ces juridictions.

1.2.1 LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Les agents de voyages et les grossistes en voyages doivent obtenir un permis de la *Business Practices and Consumer Protection Authority* (BPCPA)⁵⁸ pour chacun des établissements à partir desquels ils font affaire en Colombie-Britannique⁵⁹.

Par ailleurs, le *Travel Industry Regulation* exige que les agents de voyages et les grossistes déposent les sommes reçues pour la vente de services de voyages dans un compte en fidéicommiss détenu dans une institution financière de Colombie-Britannique⁶⁰. De plus, ce règlement exige que les agents de voyages et les grossistes fournissent une

⁵⁵ art. 82 du *Règlement sur les transports aériens, DORS/88-58 de la Loi sur les Transports au Canada*

⁵⁶ L'agent de voyages vend directement aux consommateurs des services de voyages (transport ou hébergement) assurés par une autre personne.

⁵⁷ Le grossiste en voyages ou voyageur (expression adoptée par la *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* de l'Ontario) revend des services de voyages à des agents de voyages ou à des grossistes.

⁵⁸ art. 143-144, *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2004 Chapter 2.

⁵⁹ art. 5, *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004. Pour obtenir ce permis, ils doivent payer un frais d'application de 400 \$ (art. 4, *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004.)

⁶⁰ art. 13, *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004.

garantie financière dont la somme varie en fonction du nombre d'établissements⁶¹ ou du total des ventes de l'année financière précédente⁶².

Fonds d'indemnisation

Depuis juillet 2004, la Colombie-Britannique a mis sur pied le *Travel Assurance Fund* qui est administré par la BPCPA. Ce fonds a notamment pour but de protéger les consommateurs de Colombie-Britannique ou d'ailleurs⁶³ qui achètent un service de voyages auprès d'un agent de voyages ou d'un grossiste agréés par la BPCPA.

Les agents de voyages et les grossistes qui détiennent des permis financent le fonds d'indemnisation⁶⁴. Au moment de l'obtention de leur permis, les agents de voyages et les grossistes doivent verser une contribution initiale de 550 \$⁶⁵. De plus, pendant trois ans, ils doivent verser à tous les six mois une somme équivalente à 0.05% du total de leurs revenus bruts⁶⁶ des six mois précédents⁶⁷.

Ainsi, un consommateur, qu'il réside ou non en Colombie-Britannique⁶⁸, peut recevoir une indemnité équivalente à la somme qu'il a payée à un agent de voyages ou un voyageur agréé de la Colombie-Britannique pour un service de voyages qu'il n'a pas

⁶¹ Selon l'article 14 du *Travel Industry Regulation*, les agents de voyage doivent fournir une garantie minimale de 15 000 \$. S'ils ont plus d'un établissement, les agents de voyage doivent payer une somme additionnelle de 5000 \$ pour chaque site en surplus du siège social.

⁶² L'article 14 *Travel Industry Regulation* fait varier la garantie des grossistes en fonction du total des ventes effectuées au cours de l'année financière précédente. La somme de cette garantie varie généralement entre 15 000 \$ et 150 000 \$.

⁶³ Selon la *Business Practices and Consumer Protection Act*, un consommateur est un individu qui a conclu un contrat de consommation en Colombie-Britannique ou non. (traduction libre de la définition de consommateur art. 1(1)). Voir aussi l'article 18 *Travel Industry Regulation*.

⁶⁴ art. 1, 15, 16, *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004.

⁶⁵ Alors qu'antérieurement la contribution initiale était de 300 \$ (art. 17 (2) (a), *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004), elle a été augmenté à 550 \$ le 1^{er} avril 2005 : BPCPA, *Fee Schedule – Travel Agents and Travel Wholesalers (Effective April 01, 2005)*, [En ligne], adresse URL : http://www.bpcpa.ca/Docs/ts_travel_fees.pdf.

⁶⁶ C'est-à-dire 0,50 \$ pour chaque tranche de 1000 \$.

⁶⁷ art. 17 (2) (b), (5), *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004. À noter : un agent de voyages ou un grossiste a droit à un « congé de contributions » au Fonds s'il a fait ses paiements pendant la période requise de trois ans et que le Fonds contient au moins 1 millions de \$ (art. 17 (5) (a)).

⁶⁸ Voir définition de consommateur, art. 1(1), *Business Practices and Consumer Protection Act*.

reçu⁶⁹. Par exemple, un consommateur peut faire une réclamation pour un billet d'avion qu'il n'a pas pu utiliser en raison de la faillite d'un transporteur aérien⁷⁰. De plus, il a accès à une aide d'urgence si, pour le même motif, il est pris à l'étranger⁷¹. Cependant, l'indemnité est limitée à 5 000 \$ par personne jusqu'à concurrence de 2 millions de dollars pour l'ensemble des demandes d'indemnisation qui découlent d'un même événement⁷².

Afin de recevoir une indemnisation, le consommateur doit présenter sa demande au Fonds dans les six mois suivant la date où il a subi sa perte⁷³ et céder au Fonds les droits découlant de la perte⁷⁴. Cependant, avant de faire sa réclamation, il doit faire un effort raisonnable afin d'obtenir une compensation, par exemple de son émetteur de carte de crédit ou de son assureur⁷⁵, et démontrer que sa demande a été refusée⁷⁶. De même, il doit préalablement demander un remboursement à son agent de voyages ou son grossiste⁷⁷. Si un consommateur reçoit une indemnisation, par exemple de son assureur ou son émetteur de carte de crédit, après avoir reçu l'indemnité du Fonds d'indemnisation, il devra rembourser celui-ci en totalité ou en partie⁷⁸.

⁶⁹ art. 18, *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004.

⁷⁰ Évidemment, le consommateur a droit à cette indemnité à la condition d'avoir acheté son billet auprès d'un agent de voyages agréés de la Colombie-Britannique.

⁷¹ art. 21, *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004.

⁷² art. 22 *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004.

⁷³ art. 19, *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004.

⁷⁴ art. 134, *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2004 Chapter 2.

⁷⁵ art. 20 (a) (ii), *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004.

⁷⁶ Une preuve de refus écrite était exigée des consommateurs qui voulaient présenter une réclamation à la suite de la faillite de Jetsgo. BPCPA, *Jetsgo Airlines Ceases Operation – March 11, 2005*, [En ligne], adresse URL : <http://www.bpcpa.ca/news/bpcpa-news-03-11-05.htm> (Page consultée le 15/5/2006).

⁷⁷ art. 20 (a) (i), *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004.

⁷⁸ En effet, l'article 135, *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004 prévoit que le consommateur devra rembourser au Fonds l'équivalent de la somme (ou de tout autre chose) qu'il a reçue d'une autre source afin de le compenser pour sa perte et ce, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par le Fonds. (traduction libre de l'article 135) .

1.2.2 L'ONTARIO

Afin de pouvoir faire affaire en Ontario, les agents de voyages ainsi que les voyagistes⁷⁹ doivent s'inscrire auprès du Conseil de l'industrie de tourisme de l'Ontario (CITO)⁸⁰. En outre, depuis le 1^{er} juillet 2005, tous les nouveaux agents de voyages ou voyagistes doivent fournir à CITO une garantie préalable de 10 000 \$⁸¹.

Comme les consommateurs paient les services de voyages à l'avance, le règlement de l'Ontario 26/05 exige que les agents de voyages et les voyagistes déposent les sommes reçues dans un compte en fidéicommis⁸² ou qu'ils fournissent à CITO une garantie équivalente au sixième de leur chiffre d'affaires de l'année financière précédente⁸³.

Fonds d'indemnisation

L'Ontario a mis sur pied un *Fonds d'indemnisation du secteur du voyage* administré par CITO. Ce fonds a notamment pour but de protéger les consommateurs, qu'ils résident ou non en Ontario, qui achètent un service de voyages⁸⁴ auprès d'un agent de voyages ou d'un voyagiste agréés par cet organisme⁸⁵.

⁷⁹ La *Loi de 2002 sur le secteur du voyage* (art. 1) a traduit l'expression « travel wholesaler » par voyagiste alors que la loi qu'elle remplace (i.e. la *Loi sur les agences de voyages* L.R.O. 1990, c. T-19, art. 1) utilisait plutôt l'expression « grossiste en voyages ». On désigne ainsi la personne qui revend des services de voyages à des agents de voyages ou à des grossistes.

⁸⁰ art. 4, *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, L.O. 2002, c. 30, Sch.; Le Conseil de l'industrie de tourisme de l'Ontario, qui porte aussi le nom de *Travel Industry Council of Ontario*, est plus souvent désigné par l'abréviation «TICO».

⁸¹ art. 25, *Règlement de l'Ontario 26/05*. Cette garantie financière peut être remboursée par CITO après deux années financières.

⁸² art. 27, *Règlement de l'Ontario 26/05*.

⁸³ L'article 28 du *Règlement de l'Ontario 26/05* exige « une garantie d'un montant égal ou supérieur au sixième de son chiffre d'affaires en Ontario pour la période de 12 mois qui se termine le dernier jour de la période visée par les plus récents états financiers annuels, semestriels ou trimestriels, selon le cas, qu'elle doit déposer en application de l'article 22. »

⁸⁴ tel que le transport ou l'hébergement pour la nuit (art. 1 *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*).

⁸⁵ Les agents de voyages et des voyagistes peuvent, à certaines conditions, demander au Fonds de les indemniser pour les sommes qu'ils ont remboursées à leurs clients (art. 58 et 59 *Règlement de l'Ontario 26/05*).

Les agents de voyages et voyagistes inscrits auprès de CITO financent le fonds d'indemnisation. Tous les six mois, ils doivent verser la plus élevée des sommes suivantes, soit ⁸⁶:

- agent de voyages : 25 \$⁸⁷ ou 0,25 \$⁸⁸ pour chaque tranche de 1000 \$ de chiffre d'affaires;
- voyageur : 25 \$⁸⁹ ou 0,50 \$⁹⁰ pour chaque tranche de 1000 \$ de chiffre d'affaires.

Un consommateur peut recevoir une indemnité s'il n'a pas reçu le service qu'il a payé à un agent de voyages ou à un voyageur agréés lorsque ce dernier fait faillite, devient insolvable ou cesse d'exploiter son entreprise⁹¹. Ce consommateur est aussi protégé si le service de voyages qu'il a payé à un agent de voyages ou à un voyageur agréés ne lui est pas fourni pour des raisons similaires par une compagnie aérienne ou de croisières⁹².

Cependant, la somme de l'indemnité est limitée. Par exemple, en cas de faillite ou de cessation d'activité d'un agent de voyages ou d'un transporteur aérien, le Fonds peut verser une indemnité maximale de 5000 \$ par personne jusqu'à concurrence de 5 millions de dollars pour l'ensemble des demandes d'indemnisation qui découlent de cet événement⁹³. Par ailleurs, le Fonds peut déboursier une indemnité maximale de 5000 \$ par personne jusqu'à concurrence d'un montant supplémentaire maximal de 2 millions de dollars afin de permettre aux consommateurs pris à l'étranger de se rendre à leur destination finale ou de revenir au pays⁹⁴. La somme totale payable par événement ne pourra pas dépasser 7 millions de dollars.

⁸⁶ art. 53 *Règlement de l'Ontario 26/05*.

⁸⁷ Plus taxes.

⁸⁸ Plus taxes.

⁸⁹ Plus taxes.

⁹⁰ Plus taxes.

⁹¹ art. 57 (1), *Règlement de l'Ontario 26/05*.

⁹² art. 57 (2) *Règlement de l'Ontario 26/05*.

⁹³ art. 66, 67, 68 ainsi que 57,58, et 59 du *Règlement de l'Ontario 26/05*.

⁹⁴ L'article 66 (3-5) du règlement prévoit que le Fonds doit payer les réclamations pour permettre à des consommateurs de conclure leur voyage de façon prioritaire à toute autre demande d'indemnisation. En outre, CITO peut augmenter la somme prévue pour permettre à des consommateurs de conclure leur

Si le nombre de réclamations est très important, il peut arriver que le Fonds ne rembourse qu'une fraction du montant qu'un consommateur a payé pour son service de voyages. La Loi prévoit que l'agent de voyages ou le voyageur pourraient être tenus « conjointement et individuellement » responsables, avec toute autre personne à qui incombe cette responsabilité, comme une compagnie aérienne, de rembourser le solde jusqu'à concurrence de la somme qu'ils ont perçue. Cependant, l'agent de voyages ou le voyageur pourraient se soustraire à cette responsabilité s'ils démontrent, notamment, qu'ils ont dûment déboursé l'argent qu'ils ont perçu, qu'ils ont agi de bonne foi et qu'ils n'ont pas de lien de dépendance avec la compagnie aérienne⁹⁵. Par conséquent, si l'agent de voyages ou le voyageur se soustraient à cette responsabilité, le consommateur n'aura plus qu'à présenter une réclamation pour le solde auprès du syndic de faillite de la compagnie aérienne. Une réclamation qui ne sera fort probablement jamais payée.

Afin de recevoir une compensation financière, le consommateur doit présenter sa demande au Fonds dans un délai de six mois après que, par exemple, l'agent de voyages ou la compagnie aérienne ont fait faillite ou ont cessé d'exploiter leur entreprise⁹⁶. De plus, il devra probablement céder au Fonds les droits découlant de la perte⁹⁷.

Cependant, avant de faire sa réclamation au Fonds d'indemnisation, le consommateur devra demander un remboursement, par exemple à son émetteur de carte de crédit, à son assureur, à son agent de voyage ou à son grossiste et démontrer que sa demande a été refusée⁹⁸. Cependant, le consommateur n'aura pas l'obligation de demander un remboursement à son agent de voyages ou son voyageur si les services de voyages n'ont

voyages de 2 millions à 5 millions de dollars. Cependant, il s'agit ici que d'une réallocation de la somme globale d'indemnisation offerte qui ne doit pas dépasser 7 millions de dollars.

⁹⁵ art. 25 *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*.

⁹⁶ art. 60 *Règlement de l'Ontario 26/05*.

⁹⁷ art 62, *Règlement de l'Ontario 26/05*.

⁹⁸ art. 57 (1) *Règlement de l'Ontario 26/05*. L'article 57 (4) prévoit que le consommateur n'aura pas l'obligation de demander un remboursement à son agent de voyages ou voyageur si les services de voyages n'ont pas été fournis parce qu'une compagnie aérienne ou un croisiériste est devenu failli, insolvable ou a cessé d'exploiter son entreprise.

pas été fournis parce qu'une compagnie aérienne ou un croisiériste ont fait faillite, sont devenus insolvables ou ont cessé d'exploiter leur entreprise⁹⁹.

Enfin, si CITO rejette une demande d'indemnisation, le consommateur pourra porter cette décision en appel. Pour ce faire, il doit faire une demande d'audience par écrit au Tribunal d'appel en matière de permis dans un délai de 15 jours après la signification de l'avis de la décision¹⁰⁰.

Le cas *Jetsgo*

Dernièrement, CITO a indemnisé des consommateurs en raison de la faillite de *Jetsgo*. CITO a reçu un total de 936 réclamations¹⁰¹. De ce nombre, 188 réclamations ont été payées, 25 ont été refusées (par exemple, parce que les consommateurs s'étaient procuré leur billet directement auprès du transporteur) et 7 étaient toujours en attente d'une décision. Les 716 réclamations restantes ont été abandonnées parce que les réclamants avaient été remboursés par leur émetteur de carte de crédit. CITO a versé la somme totale de 94 741.31 \$, ce qui équivaut à 500 \$ en moyenne par réclamation.

⁹⁹ art. 57 (4) *Règlement de l'Ontario 26/05*.

¹⁰⁰ art. 71 *Règlement de l'Ontario 26/05*.

¹⁰¹ Les données mentionnées dans ce paragraphe ont été fournies par CITO le 15/6/2006.

1.2.3 LE QUÉBEC

Pour faire affaire au Québec, un agent de voyages¹⁰² doit avoir un permis valide¹⁰³ émis par l'Office de la protection du consommateur (OPC) et remplir certaines conditions.

Afin de protéger les consommateurs qui paient les services de voyage à l'avance, le *Règlement sur les agents de voyages*¹⁰⁴ (RAV) exige que les agents de voyages déposent les sommes reçues dans un compte en fidéicommiss¹⁰⁵.

De plus, les consommateurs québécois bénéficient de deux autres modes de protection : le cautionnement individuel et le fonds d'indemnisation.

Le cautionnement individuel¹⁰⁶ est utilisé lorsqu'un agent de voyages ne s'est pas acquitté de ses obligations. Ce cautionnement est donné par les agents de voyages au moment de la demande de permis. Lors d'une première demande de permis, il en coûtera 10 000 \$ pour un détaillant et 35 000 \$ pour un grossiste, et lors de son renouvellement annuel la somme varie en fonction du chiffre d'affaires, soit entre 10 000 et 100 000 \$ pour un détaillant et entre 35 000 et 150 000 \$ pour un grossiste. Le cautionnement individuel peut être déposé par une police de cautionnement, en argent ou par des obligations au porteur.

¹⁰² Selon la loi un agent de voyages est une personne, une société ou une association qui, pour le compte d'autrui, effectue ou offre d'effectuer la location ou la réservation de services d'hébergement, de transport ou l'organisation de voyages. L'agent de voyages est qualifié de détaillant (s'il traite directement avec le public en général) ou de grossiste (s'il fait ses affaires par l'intermédiaire d'agents de voyages détaillants ou d'autres agents de voyages grossistes).

¹⁰³ art. 4 et suivant de la *Loi sur les agents de voyages*, L.R.Q. Chapitre A-10 (LAV).

¹⁰⁴ *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1 ; À noter : le règlement québécois énonce trois catégories d'agents de voyages : l'agent de voyages détaillant, l'agent de voyages grossiste ainsi que le transporteur qui, par exemple, effectue des réservations de transport pour le compte d'autrui.

¹⁰⁵ art. 21 et Ss., *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1.

Fonds d'indemnisation

En novembre 2004, des modifications ont été apportées au *Règlement sur les agents de voyages*¹⁰⁷ (RAV) afin d'y créer un fonds d'indemnisation administré par l'OPC à l'intention des consommateurs qui ont recours aux services d'un agent de voyages détenteur d'un permis du Québec¹⁰⁸. Ce fonds d'indemnisation a pour but de protéger financièrement les consommateurs contre les fournisseurs de services, transporteurs aériens ou croisiéristes qui feraient défaut. Le fonds peut aussi servir à compléter le cautionnement individuel lorsque celui-ci se révèle insuffisant¹⁰⁹.

Le fonds d'indemnisation est constitué de sommes que versent les clients des agents de voyages lors de l'achat de leur billet. L'agent de voyages remet les sommes perçues à l'OPC. Le montant, un pourcentage de 0,35 %¹¹⁰, est calculé sur le prix total des services touristiques achetés par le client, ce qui équivaut à 3,50 \$ pour chaque tranche de 1 000 \$ de services touristiques achetés.¹¹¹ Les autres services en dehors des services touristiques, par exemple l'assurance voyage, ne sont pas pris en compte dans le calcul de la contribution du voyageur.

Pour être indemnisé, un consommateur doit faire sa demande au fonds d'indemnisation à l'OPC, il doit avoir fait affaire avec un agent de voyage détaillant du Québec détenteur d'un permis et ne pas avoir la possibilité de recevoir une autre indemnité par un tiers, par exemple un émetteur de carte de crédit ou une compagnie d'assurance¹¹². Le consommateur peut se faire indemniser jusqu'à concurrence de 3 000 \$ par personne, par voyage.¹¹³ Il est à noter que la totalité des réclamations au fonds

¹⁰⁶ Art. 28 de la *Loi sur les agents de voyages* L.R.Q. c. A-10

¹⁰⁷ *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1 ; À noter : le règlement québécois énoncent trois catégories d'agents de voyages : l'agent de voyages détaillant, l'agent de voyages grossiste ainsi que le transporteur qui, par exemple, effectue des réservations de transport pour le compte d'autrui.

¹⁰⁸ art. 1 et 2 de la *Loi sur les agents de voyages*, L.R.Q. Chapitre A-10.

¹⁰⁹ art. 37 du *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1 et art. 36 al. 3 de la LAV.

¹¹⁰ art. 39 du *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1.

¹¹¹ art. 39 du *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1.

¹¹² À noter : si un consommateur reçoit qu'une indemnisation partielle d'une autre source, il pourra réclamer la différence au fonds d'indemnisation.

¹¹³ art. 43.3 du *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1.

concernant un même évènement ne peut dépasser 3 millions de dollars pour l'ensemble des consommateurs visés.¹¹⁴ La demande d'indemnité doit être présentée dans un délai de 6 mois après l'évènement.¹¹⁵ Et il n'y a pas de processus d'appel. Si le consommateur a fait affaire directement avec un fournisseur ou un transporteur aérien, il n'est pas possible de faire une demande au fonds d'indemnisation.

À noter : Le RAV confirme que l'agent de voyages ne pourra pas être poursuivi personnellement, s'il démontre qu'il a respecté son contrat, qu'il n'a pas commis de faute, qu'il a agi de bonne foi et que l'inexécution des activités du fournisseur final est hors de son contrôle¹¹⁶.

Depuis la création du fonds en 2004, il y a eu deux faillites de transporteurs aériens à l'origine de nombreuses réclamations : Jestgo et Québecair. En mars 2005, la faillite de Jestgo a touché environ 17 000 consommateurs au Canada. En ce qui a trait au Québec, 1422 voyageurs ont fait une demande au fonds d'indemnisation auprès de l'OPC.¹¹⁷ Au moment d'écrire ces lignes, 1384 dossiers ont été traités. De ce nombre, 685 consommateurs ont été indemnisés, 699 n'avaient pas le droit à une indemnisation parce qu'ils avaient déjà été remboursés par un tiers, par exemple un émetteur de carte de crédit ou encore parce qu'ils n'avaient pas fait affaire avec un agent de voyage détaillant au Québec et détenteur d'un permis. L'ensemble des réclamations est de 403 681\$, ce qui équivaut en moyenne à 589 \$ par consommateur. Si le nombre de réclamations est très important, il peut arriver que le Fonds ne rembourse qu'une fraction du montant qu'un consommateur a payé pour son service de voyages. Dans le cas de Jestgo cela n'a pas été nécessaire. Il est à noter que certaines compagnies d'émettrices de carte de crédit ont refusé de rembourser les consommateurs¹¹⁸.

¹¹⁴ art. 43.3 du *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1.

¹¹⁵ art. 43.4. du *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1.

¹¹⁶ art. 36 al. 3 de la LAV.

¹¹⁷ Les données mentionnées dans ce paragraphe ont été fournies par l'Office de la protection du consommateur le 12 juin 2006.

¹¹⁸ Les données mentionnées dans ce paragraphe ont été fournies par l'Office de la protection du consommateur le 12 juin 2006.

En 2005, à la suite de la faillite de QuébecAir Express, 245 consommateurs ont fait une demande d'indemnisation, 203 ont reçu une indemnité. L'ensemble des réclamations est de 89 668 \$, ce qui équivaut en moyenne à 442 \$ par consommateur.

Transporteur aérien pas visé par la loi ?

Pour leur part, les transporteurs aériens qui vendent directement des billets de voyage aux consommateurs ne sont pas inclus dans la définition d'agent de voyages. L'article 3 c) de la *Loi sur les agents de voyages*¹¹⁹, exclut « un transporteur pour la location ou la réservation de ses services de transport » de l'application de cette loi. Il existe cependant une exception à cette règle. En effet, un transporteur qui est « une personne ou une société qui exploite une entreprise commerciale consistant dans le transport de voyageurs une personne »¹²⁰, « s'il effectue ou offre d'effectuer *pour le compte d'autrui* la location ou la réservation de services d'hébergement, la location ou la réservation de services de transport ou l'organisation de voyages »¹²¹. Ce transporteur se qualifiera comme agent de voyages et sera assujéti au règlement.

Une entreprise comme Air Canada pourrait-elle être assujéti au *Règlement sur les agents de voyages*¹²²? À cette question, on doit répondre par la négative. Comme il a été énoncé plus haut, dans le texte de l'article 2 du RAV¹²³. En effet, le consommateur peut acheter directement son billet d'avion auprès d'un transporteur aérien sans transiger par un agent de voyages, qui n'agit donc pas dans ces circonstances comme intermédiaire pour le consommateur. De même, les voyageurs qui achètent directement leur billet d'un transporteur aérien ne sont pas visés par le règlement et ne sont pas protégés si celui-ci ferme boutique.

¹¹⁹ art. 3 c) de la *Loi sur les agents de voyages* L.R.Q. c. A-10.

¹²⁰ art. 1 c) de la *Loi sur les agents de voyages* L.R.Q. c. A-10.

¹²¹ art. 2 de la *Loi sur les agents de voyages* L.R.Q. c. A-10.

¹²² *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1.

¹²³ art. 2 du *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1.

Les transporteurs aériens qui vendent des billets d'avion directement aux consommateurs ne sont pas des agents de voyages. En raison de leur statut et de l'article 3 c) de la LAV, ils ne sont pas obligés de détenir un cautionnement individuel et de cotiser au fonds d'indemnisation. Cela veut dire qu'un consommateur québécois qui achète directement son billet d'avion du transporteur n'est pas couvert par le fonds et ne pourra pas être indemnisé. Pourtant, le RAV prévoit trois étapes dans le but de protéger le consommateur, soit déposer l'argent du client dans un compte en fidéicommiss¹²⁴, fournir un cautionnement individuel et contribuer au fonds d'indemnisation par une cotisation payée par le consommateur. La LAV cherche à protéger les consommateurs en mettant à l'abri les sommes d'argent versées par ces derniers avant que le service ne soit rendu par les agents de voyages.

¹²⁴ art. 33 du *Règlement sur les agents de voyages*. R.R.Q., 1981, c. A-10, r.1.

2. L'EXPÉRIENCE ÉTRANGÈRE

En plus des lois canadiennes, nous avons vérifié si d'autres juridictions avaient adopté des mesures afin de protéger les consommateurs faisant affaire directement avec les transporteurs aériens. Nous nous sommes intéressé à ce que faisait certains États américains et à ce qui se passait dans la Communauté européenne. Nos recherches nous ont amenés à conclure qu'aucune des juridictions survolées n'a adopté de telles mesures. Nous exposerons donc, à titre d'exemple, les normes adoptées par certaines juridictions pour protéger les consommateurs.

2.1 LES ETATS-UNIS

Il n'existe pas aux États-Unis de mesures, tel un fonds d'indemnisation national, dont l'objectif est d'indemniser les voyageurs qui font affaire directement avec des transporteurs aériens en cas de faillite de ces entreprises.

En fait, chaque État a ses propres règles en matière de protection des consommateurs. Certains États encadrent spécifiquement les activités des vendeurs de voyages qui, comme les agents de voyages ou les grossistes, vendent (en gros ou au détail) un transport aérien ou maritime. Cependant, ces législations ne visent pas les compagnies aériennes et les croisiéristes.

Nous avons, plus particulièrement, étudié les règles adoptées par les États de la Californie et du Nevada. Ces États exigent, par exemple, que les vendeurs de voyages s'inscrivent, disposent d'un compte en fidéicommiss et offrent un cautionnement. Ils ont aussi mis en place des fonds d'indemnisation pour les voyageurs financé par les vendeurs de voyages. Cependant, contrairement aux fonds de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Québec, ceux de ces États ne permettent pas d'indemniser les consommateurs en cas de faillite d'un fournisseur final, comme un transporteur aérien.

Nous exposerons brièvement les règles adoptées par ces États afin de protéger certains voyageurs.

2.1.1 LA CALIFORNIE

Les vendeurs de voyages - comme les agents de voyages ou les grossistes¹²⁵ - qui veulent faire affaire en Californie doivent présenter une demande d'inscription au *Seller of Travel Program* (SOTP) administré par le Procureur général de cet État¹²⁶. Une entreprise doit être inscrite non seulement lorsqu'elle a pignon sur rue en Californie mais aussi lorsqu'elle sollicite des consommateurs de cet État alors qu'elle est établie dans un autre¹²⁷. Cependant, les compagnies aériennes et les croisiéristes ne sont pas considérés comme des vendeurs de voyages¹²⁸. Par conséquent, ils n'ont pas l'obligation de s'inscrire pour faire affaire dans cet État.

Afin de protéger les consommateurs, la loi exige que certains vendeurs de voyages déposent dans un compte en fidéicommiss toutes les sommes payées par les consommateurs pour un service de voyages¹²⁹ ou qu'ils fournissent un cautionnement adéquat¹³⁰.

La Californie a mis sur pied un fonds d'indemnisation nommé le *Travel Consumer Restitution Fund* (TCRF) administré par le *Travel Consumer Restitution Corporation* (TCRC), un organisme sans but lucratif créé notamment pour gérer les réclamations¹³¹.

¹²⁵ Un vendeur de voyages est une personne qui, par exemple, vend (en gros ou au détail) un transport aérien ou maritime. Ce transport peut être vendu séparément ou avec d'autres services de voyages comme l'hébergement. Les compagnies aériennes et les croisiéristes ne sont pas considérés comme des vendeurs de voyages (California, *Business and Professions Code*, art. 17550.1 et 17550.9).

¹²⁶ Cette inscription est valide pour un an et doit être renouvelée à chaque année (*B & P Code*, art. 17550.20 (b)).

¹²⁷ *B & P Code*, art. 17550.20 a) : "(...) A seller of travel shall be deemed to do business in this state if the seller of travel solicits business from locations in this state or solicits prospective purchasers who are located in this state."

¹²⁸ *B & P Code*, art. 17550.1.

¹²⁹ *B & P Code*, art. 17550.15 et 17550.16.

¹³⁰ *B & P Code*, 17550.11 et 17550.15 k).

¹³¹ Office of the Attorney General – State of California – Department of Justice, *Consumer Refunds*, [En ligne], adresse URL : <http://www.ag.ca.gov/travel/consumer.htm> (Page consultée le 18/5/2006).

Certains vendeurs de voyages ont l'obligation de financer le TCRF. Il s'agit notamment des vendeurs de voyages qui ont leur siège social en Californie et qui, entre autres, vendent leurs services aux consommateurs se trouvant en Californie¹³². Les entreprises publiques qui possèdent au moins un établissement en Californie ont la même obligation¹³³. Ces personnes doivent payer une contribution initiale de 275 \$ par établissement afin de financer les opérations du TCRC et le fonds d'indemnisation¹³⁴. À cela s'ajoute une contribution annuelle¹³⁵.

Ce fonds a pour objectif de protéger la personne qui achète, alors qu'elle se trouve en Californie, un service de voyages pour elle-même ou pour une autre personne (le passager¹³⁶) auprès d'un vendeur inscrit au SOTP qui contribue au TCRF. Un passager bénéficie de la même protection et peut faire une réclamation si l'acheteur, qui a acquis le billet pour lui, se trouvait en Californie au moment de la vente¹³⁷. Évidemment, les résidents de la Californie qui respectent les critères que nous venons d'énumérer sont protégés par ce fonds. Cependant, un consommateur canadien qui achète un voyage lors d'un séjour en Californie pourrait aussi présenter une réclamation auprès du TCRF. De même, un consommateur canadien pourrait faire une réclamation si un billet est acheté pour lui par une personne qui se trouve en Californie au moment de la vente.

Un consommateur pourrait avoir droit à une indemnité s'il n'a pas reçu le service qu'il a payé à un vendeur qui contribue au financement du TCRF¹³⁸, lorsque ce vendeur fait faillite, devient insolvable, cesse d'exploiter son entreprise ou fait défaut de fournir le service que le consommateur a contracté¹³⁹. Cependant, un consommateur n'est pas

¹³² *B & P Code*, art. 17750.7.

¹³³ Voir question 5, Office of the Attorney General – State of California – Department of Justice, *Instruction for the Seller of Travel Registration Application and Attachments*, [En ligne], adresse URL : <http://www.ag.ca.gov/travel/pdf/instructions.pdf> (Page consultée le 30/5/2006).

¹³⁴ *B & P Code*, art. 17550.47.

¹³⁵ *B & P Code*, art. 17550.47.

¹³⁶ *B & P Code* art. 17550.37.

¹³⁷ *B & P Code*, art. 17550.37.

¹³⁸ *B & P Code*, art. 17750.37 (a).

¹³⁹ *B & P Code*, art. 17750.37 (a) et Travel Consumer Restitution Corporation, [En ligne], adresse URL : <http://www.tcrinfo.com> (Page consultée le 18/5/2006).

protégé lorsqu'une compagnie aérienne ou un croisiériste fait faillite, et ce même s'il a acquis son billet de transport auprès d'un vendeur de voyages qui contribue au TCRF¹⁴⁰.

Le fonds compense les réclamations de 50 \$ et plus¹⁴¹. En outre, la somme de l'indemnité est limitée. En effet, le consommateur a le droit au remboursement des services qu'il a payés jusqu'à concurrence de 15 000 \$¹⁴².

Afin de recevoir une indemnité, le consommateur doit présenter sa réclamation dans l'année suivant la date à laquelle il aurait complété son voyage¹⁴³ et abandonner tout droit de poursuite contre le vendeur de voyages¹⁴⁴. De plus, au moment de présenter sa réclamation, il doit payer au TCRC des frais de traitement de 35 \$¹⁴⁵ qui seront remboursés si la réclamation est approuvée en tout ou en partie¹⁴⁶.

Au moment de s'adresser au TCRF, le consommateur devra démontrer qu'il a tenté en vain d'obtenir une compensation des autres sources d'indemnisation disponibles, comme son assureur voyage ou son émetteur de carte de crédit¹⁴⁷. Cependant, la loi n'exige pas que le consommateur intente un recours civil pour obtenir une indemnisation de ces derniers avant de présenter une réclamation au TCRF¹⁴⁸.

¹⁴⁰ Travel Consumer Restitution Corporation, *Special Notice to Consumers Affected by Airline or Cruise Line Closures & Reorganisations*, [En ligne], adresse URL : <http://www.tcrcinfo.com/forms.html> (Page consultée le 18/5/2006).

¹⁴¹ *B & P Code*, art. 17550.47(a)(1).

¹⁴² *B & P Code*, art. 17550.47 (b).

¹⁴³ *B & P Code*, art. 17550.47(a)(3).

¹⁴⁴ *B & P Code*, art. 17750.37 (b). À noter: Cette transaction ne lie pas le consommateur si la réclamation de ce dernier est refusée parce que le vendeur de voyage ne participait pas au financement du TCRF, ne détenait pas un permis au moment de la vente ou lorsque le consommateur n'était pas en Californie au moment de la vente.

¹⁴⁵ *B & P Code*, art. 17550.47(a)(1).

¹⁴⁶ À noter : Les frais seront aussi remboursés si la réclamation est refusée parce que le vendeur de voyage ne détenait pas un permis ou parce qu'il ne contribuait pas au TCRF (*B & P Code*, art. 17550.47(a)(2)).

¹⁴⁷ *B & P Code*, art 17550.38 et TCRC, *Instructions for filing TCRC Claim Form*, [En ligne], adresse URL <http://www.tcrcinfo.com/forms.html> (Page consultée le 1/6/2006).

¹⁴⁸ *B & P Code*, art 17550.38.

Si, pour le même événement, un consommateur est indemnisé, par exemple par son assureur ou son émetteur de carte de crédit, après avoir reçu l'indemnité du TCRF, il devra rembourser celui-ci en totalité ou en partie¹⁴⁹.

Enfin, si le TCRC rejette une demande d'indemnisation, le consommateur pourra demander au TCRC de réviser sa décision et aller en appel¹⁵⁰.

2.1.2 LE NEVADA

Le Nevada encadre les activités des vendeurs de voyages qui oeuvrent sur son territoire et qui, par exemple, vendent des moyens de transport (maritime, terrestre, aérien etc.) ou un service de voyages comme un hébergement¹⁵¹.

Avant de publiciser ses services ou de commencer à faire affaire dans cet État, un vendeur de voyages doit d'abord s'inscrire auprès du *Consumer Affairs Division* du département de l'industrie et du commerce du Nevada (CAD). Cette inscription coûte 25 \$ et doit être renouvelée à chaque année¹⁵².

Afin de protéger les consommateurs, la loi exige que les vendeurs de voyages déposent dans un compte en fidéicommis toutes les sommes payées par les consommateurs pour un service de voyages ou qu'ils fournissent une garantie d'une valeur de 50 000 \$¹⁵³.

¹⁴⁹ *B & P Code*, art. 17550.48.

¹⁵⁰ *B & P Code*, art. 17550.47 d) – k).

¹⁵¹ Nevada Revised Statutes 598.335, 598.345.

¹⁵² N.R.S. 598.365.

¹⁵³ N.R.S. 598.361 et 598.375 (3).

Le Nevada a mis sur pied un fonds d'indemnisation, le *Recovery Fund*, qui est administré par le CAD¹⁵⁴. Tous les vendeurs de voyages financent ce fonds en versant 100 \$ par année.

Afin d'être indemnisé par le fonds d'indemnisation, le consommateur doit déposer une plainte auprès du CAD dans l'année après la date à laquelle il aurait complété son voyage. Le CAD tiendra ensuite une audience à ce sujet¹⁵⁵. Un consommateur pourrait avoir droit à une indemnité si le CAD conclut que le consommateur a subi un préjudice parce que le vendeur de voyages a fait faillite, n'a pas respecté le contrat conclu avec le consommateur, a commis une fraude, a fait de fausses représentations ou a fait défaut de respecter les articles 598.305 à 598.395 des lois du Nevada qui encadrent spécifiquement les activités des vendeurs de voyages¹⁵⁶.

Un consommateur qui a obtenu un jugement contre le vendeur de voyages pourrait être indemnisé par le fonds s'il a subi une perte pour des motifs similaires. Il doit présenter sa demande au CAD dans les deux ans qui suivent le moment où le jugement a été rendu¹⁵⁷. Le montant de l'indemnité est limité. En effet, le consommateur a droit au remboursement des dommages qu'il a subis jusqu'à concurrence de 10 000 \$¹⁵⁸. Le fonds réduira la somme de l'indemnité si, pour le même événement, le consommateur a reçu une indemnité d'une autre source¹⁵⁹. De plus, la loi prévoit que le fonds ne peut pas déboursier plus de 200 000 \$ pour l'ensemble des demandes d'indemnisation contre un vendeur de voyages. Au surplus, elle ajoute que, pour toute action d'un vendeur de voyages, la ponction effectuée dans le fonds ne doit pas excéder 20 % du solde du fonds¹⁶⁰.

¹⁵⁴ N.R.S. 598.371.

¹⁵⁵ N.R.S. 598.373.(1) (2).

¹⁵⁶ N.R.S. 598.374(1) ; L'article N.R.S. 598.374(2) prévoit qu'un consommateur ne pourra pas obtenir une indemnité notamment s'il est le conjoint (ou le représentant d'un conjoint) du vendeur de voyages ou si le vendeur de voyages n'était pas inscrit auprès du CAD.

¹⁵⁷ N.R.S. 598.373 (5).

¹⁵⁸ N.R.S. 598.374 (3).

¹⁵⁹ N.R.S. 598.374 (4).

¹⁶⁰ Traduction libre de l'article 598.374 (6) b) : « For any single ction of the seller of travel, must not exceed 20 perent of the balance of the account. ».

La loi prévoit que le CAD est subrogé dans les droits du consommateur jusqu'à concurrence du montant qui lui a été versé¹⁶¹.

Le consommateur qui a eu gain de cause dans une action civile contre un vendeur de voyages peut se prévaloir de la garantie déposée par ce dernier afin d'obtenir une indemnisation. Il peut se prévaloir de la garantie s'il a subi un préjudice parce que le vendeur de voyages a fait faillite, n'a pas respecté le contrat conclu avec le consommateur, a commis une fraude ou a fait de fausses représentations au consommateur¹⁶². Il ne pourra pas faire exécuter son jugement à l'encontre de la garantie si le vendeur de voyages n'a pas respecté les articles 598.305 à 598.395 des lois du Nevada, alors que cela est possible lorsqu'un consommateur présente une demande au fonds d'indemnisation¹⁶³.

¹⁶¹ N.R.S. 598.374 (5).

¹⁶² N.R.S. 598.385.

¹⁶³ N.R.S. 598.373 (4).

2.2 LA COMMUNAUTÉ EUROPÉENNE

Les membres de la communauté européenne doivent transposer dans leur juridiction les normes minimales contenues dans une directive du Conseil des Communautés européennes concernant les voyages, les vacances et les circuits à forfait¹⁶⁴. Cette directive prévoit que les membres de la Communauté doivent mettre en œuvre les mesures nécessaires¹⁶⁵ pour protéger les consommateurs qui achètent des forfaits de voyages¹⁶⁶ auprès d'un organisateur de voyages¹⁶⁷ ou d'un détaillant¹⁶⁸.

La directive impose notamment des normes minimales qui encadrent l'information à donner aux consommateurs¹⁶⁹. De plus, la directive prévoit qu'un organisateur de voyages ou un détaillant doit être tenu responsable de la bonne exécution des obligations qui découlent d'un contrat y compris de la défaillance d'un fournisseur de voyages¹⁷⁰. Enfin, l'article 7 de la Directive prévoit que l'organisateur de voyages ou le détaillant doit avoir des garanties suffisantes pour assurer que les consommateurs obtiendront un remboursement intégral des fonds déposés ou qu'ils seront rapatriés en cas de faillite ou d'insolvabilité. Toutefois, un consommateur qui transige directement avec un transporteur aérien n'est pas couvert par la directive¹⁷¹.

¹⁶⁴ Directive 90/314/CEE du Conseil des Communautés européennes du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, Journal officiel n° L 158 du 23/06/1990 p. 0059 – 0064.

¹⁶⁵ Les États membres avaient jusqu'au 31 décembre 1992 pour mettre en œuvre les mesures nécessaires pour se conformer à la Directive (id., art. 9).

¹⁶⁶ (id. art. 2 (1)) : Un forfait de voyage est composé d'au moins deux éléments (comme le transport et le logement) et il doit notamment être vendu ou offert à la vente à un prix tout compris.

¹⁶⁷ Un organisateur est la personne qui, de façon non occasionnelle, organise des forfaits et les vend ou offre à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un détaillant (id. art. 2 (2)).

¹⁶⁸ Un détaillant est la personne qui vend ou offre à la vente le forfait établi par l'organisateur (id. art. 2(3)).

¹⁶⁹ Id. art. 3.

¹⁷⁰ id. art. 5; A noter l'organisateur de voyage ou le détaillant peut se dégager de sa responsabilité seulement s'il peut démontrer que le dommage résulte de la faute du consommateur lui-même, d'une force majeure ou de la faute de tiers étranger au contrat.

¹⁷¹ En 2002, la Communauté européenne a mené une consultation où elle demandait aux intervenants si elle devait légiférer pour obliger les transporteurs à protéger les passagers en cas de faillite ou si elle devait déléguer la résolution de ce problème à des initiatives volontaires. La réponse à cette question n'a pas fait l'objet d'un consensus. Les compagnies aériennes étaient généralement opposées à toute proposition de législation. Les groupes de consommateurs, pour leur part, ont indiqué que cette question devait être réglée de façon urgente que ce soit par le biais d'une législation ou d'initiatives volontaires. Enfin, toutes les autorités gouvernementales, sauf une, préféraient l'instauration de mesures volontaires. (Source :

L'ensemble des États membres, à l'exception de l'Italie, ont complètement transposé la Directive dans leurs juridictions¹⁷². Par conséquent, ils ont tous mis en place des mesures similaires. Nous avons choisi d'exposer les mesures adoptées par la Grande-Bretagne notamment parce que ce pays a récemment envisagé d'étendre la protection à tous les voyageurs qui transigent directement avec les transporteurs aériens.

2.2.1 UN EXEMPLE : LA GRANDE BRETAGNE

The Civil Aviation (Air Travel Organisers' Licensing)

La *Civil Aviation Authority* (CAA) du Royaume-Uni administre un régime de protection nommé le *Air Travel Organiser's Licence* (ATOL). La plupart des organisateurs de voyages aériens doivent détenir une licence ou « ATOL » afin de pouvoir vendre ou offrir des billets d'avion ou des forfaits de voyages¹⁷³ au Royaume-Uni¹⁷⁴.

Ce système a été mis en place afin de protéger les consommateurs en cas d'insolvabilité d'un organisateur de voyages et d'éviter qu'ils perdent de l'argent ou soient pris à l'étranger. De plus, si un consommateur achète son voyage auprès d'un organisateur de voyages licencié (et que son billet d'avion n'est pas livré

Commission européenne – Direction générale de l'énergie et des transports et de la Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs, *Contrats des compagnies aériennes avec les passagers*, 30/09/2002 [En ligne] URL : http://www.ec.europa.eu/transport/air/consultation/2002_09_30_fr.htm;
European Commission - Directorate-General for Energy and Transport,
with Directorate-General for Health and Consumer Protection, *Summary of Responses to Airlines' Contracts with Passengers*, [En ligne] URL : http://www.ec.europa.eu/transport/air/consultation/2002_09_30_fr.htm.

¹⁷² L'Italie n'a pas encore créé le fonds de garantie prévu à l'article 7. (Source : COMMUNAUTÉ EUROPÉENNE, *Rapport de mise en œuvre de la directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait dans la législation nationale des États membres de l'UE*, SEC(1999) 1800 final, [En ligne] URL : http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav02_fr.pdf (Page consultée le 15/6/2006).

¹⁷³ Un forfait de voyages est composé d'au moins deux éléments, comme l'hébergement et le transport. (*The Civil Aviation (Air Travel Organisers' Licensing)*, Regulations 2003 No. 1741 art. 2).

¹⁷⁴ art. 1(2) et 3, *The Civil Aviation (Air Travel Organisers' Licensing)*, Regulations 1995 No. 1054. Et ses amendements que l'on retrouve dans: *The Civil Aviation (Air Travel Organisers' Licensing)*, Regulations 2003 No. 1741.

immédiatement), il est généralement protégé si un transporteur aérien fait faillite¹⁷⁵. À noter : les transporteurs aériens qui vendent leurs billets directement au public n'ont pas l'obligation de détenir une licence. Par conséquent, les consommateurs qui achètent un billet directement d'un transporteur ne sont pas protégés si celui-ci fait faillite.

Dans la plupart des cas, l'organisateur de voyages qui demande une licence doit fournir une garantie financière (un cautionnement) à la CAA¹⁷⁶. Généralement, ce cautionnement est d'au moins £10,000 et correspond à un certain pourcentage du chiffre d'affaires¹⁷⁷. En plus, la CAA demandera généralement une garantie additionnelle appelée «overtrading Guarantee» des officiers de l'organisateur de voyage¹⁷⁸.

La CAA exige que l'organisateur de voyages lui remette des rapports financiers vérifiés à chaque année¹⁷⁹. À chaque trimestre, certains organisateurs doivent faire rapport de leurs revenus et du nombre de sièges vendus¹⁸⁰.

La protection dont bénéficient les consommateurs est incluse dans le prix des voyages réservés auprès de l'organisateur détenant une licence ATOL. Si le cautionnement fourni par l'organisateur de voyage n'est pas suffisant pour compenser les consommateurs touchés, un fonds financé par le gouvernement, le *Air Travel Trust* (ATF), avancera les sommes nécessaires¹⁸¹.

¹⁷⁵ CAA, *FAQ- Can an ATOL protect me if a scheduled airline goes bust ?*, [En ligne], adresse URL : <http://www.caa.co.uk/default.aspx?categoryid=1080&pagetype=70> (Page consultée 20/6/2006).

¹⁷⁶ CAA, *Standard Terms Included in Air Travel Organiser's Licences*, art.1.1.

¹⁷⁷ CAA, *Official Record Series 3: Air Travel Organisers' Licensing - Guide for Applicants and Licence Holders*, avril 2006, [En ligne], adresse URL : <http://www.caa.co.uk/docs/33/ORS3.PDF> (Page consultée le 20/6/2006), p. 6, par. 7.2.1.

¹⁷⁸ Id., p. 10 par. 9 et ss.

¹⁷⁹ CAA, *Standard Terms Included in Air Travel Organiser's Licences*, Standard Term 3, art. 3.1 et 3.2.

¹⁸⁰ CAA, *Standard Terms Included in Air Travel Organiser's Licences*, Standard Term 3, art. 3.1 et 3.2.

¹⁸¹ CAA, *FAQ - What is ATOL and what does it do for me?*, [En ligne], adresse URL : <http://www.caa.co.uk/default.aspx?categoryid=1080&pagetype=70> (Page consultée 20/6/2006).

The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations

Pour sa part, la Loi intitulée *The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations - 1992*, encadre la vente de forfaits de voyages « non-aériens » au Royaume-Uni¹⁸². Les organisateurs de voyages sont responsables vis-à-vis des consommateurs de l'exécution des contrats, y compris de la défaillance des fournisseurs de voyage¹⁸³.

Les organisateurs de voyages doivent démontrer qu'ils ont des garanties suffisantes afin que, en cas d'insolvabilité, il soit possible de rembourser les sommes versées par le consommateur et payer pour son rapatriement¹⁸⁴. Les garanties peuvent, par exemple, prendre la forme d'un cautionnement auprès d'une institution autorisée dont le montant varie entre 10 et 25 % des ventes annuelles¹⁸⁵, d'une assurance¹⁸⁶, du dépôt des sommes versées par les consommateurs auprès d'un dépositaire¹⁸⁷. Un organisateur de voyages aériens n'a pas besoin de fournir une garantie additionnelle¹⁸⁸.

Une proposition qui ne décollera pas

À la fin septembre 2005, la CAA a proposé de mettre sur pied un fonds d'indemnisation pour protéger les voyageurs en cas de faillite d'un transporteur aérien¹⁸⁹. Ce fonds aurait été financé par l'imposition d'un droit d'une valeur de £1 (environ 2 \$

¹⁸² art. 3(1), *The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations, 1992*, Statutory Instrument 1992 no. 3288.

¹⁸³ id. art. 15; A noter l'organisateur de voyage peut se dégager de sa responsabilité seulement s'il peut démontrer que le dommage résulte de la faute du consommateur lui-même, d'une force majeure ou de la faute de tiers non-relié au contrat.

¹⁸⁴ Id., art. 16 (1).

¹⁸⁵ Id., art. 17-18.

¹⁸⁶ Id. art. 19.

¹⁸⁷ id. art. 20-21.

¹⁸⁸ *The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations, 1992*, Statutory Instrument 1992 no. 3288, art. 16.

¹⁸⁹ CAA, *CAA Publishes Advice to Government on Future of Air Travel Protection*, 22 septembre 2005, [En ligne] URL:

<http://www.caa.co.uk/application.aspx?categoryid=14&pagetype=65&applicationid=7&mode=detail&nid=1143> (Page consultée le 20/6/2006).

CAN)¹⁹⁰ nommé le *Consumer Protection Charge*. Les membres de ATOL et les transporteurs aériens auraient collecté ce montant de tous les passagers aériens (des vols internationaux) en partance du Royaume-Uni. L'objectif était de bâtir en quelques années un fonds d'indemnisation totalisant 250 millions de livres afin que les voyageurs lésés par la faillite d'un transporteur aérien puissent obtenir une indemnité financière ou une aide afin d'être rapatriés.

La CAA a fait cette proposition car elle estimait que le système d'encadrement actuel (ATOL) est inadéquat parce que trop limité. Comme nous l'avons expliqué précédemment, le système actuel protège, par exemple, les consommateurs qui achètent leur forfait d'un organisateur licencié. Cependant, les consommateurs qui achètent leurs billets directement d'une compagnie aérienne ne sont pas protégés. De plus, la CAA estimait que le système actuel était inéquitable et anti-concurrentiel pour les organisateurs licenciés et que les assurances voyage ne protégeaient plus les consommateurs lorsqu'un transporteur aérien se mettait sous la protection de la loi sur la faillite¹⁹¹.

Cette proposition ne décollera pas! En effet, malgré le désaccord du Comité des transports de la Chambre des communes, le 10 octobre 2005, le gouvernement du Royaume-Uni a annoncé qu'il ne mettrait pas en œuvre la recommandation de la CAA qui aurait eu pour effet d'étendre la protection actuelle à tous les voyageurs aériens en partance du Royaume-Uni¹⁹². Le gouvernement britannique a expliqué qu'il ne veut pas obliger ses citoyens à se protéger contre la faillite d'un transporteur notamment parce qu'il n'impose pas une telle obligation dans d'autres circonstances (ex. assurance maison,

¹⁹⁰ En juin 2006, une livre sterling équivaut approximativement à 2 dollars canadiens (conversion faite le 14/6/2006 à l'aide du site de conversion : <http://www.xe.com/ucc/convert.cgi>).

¹⁹¹ CAA, *Future of Financial Protection for Air Travellers*, [En ligne] URL: http://www.caa.co.uk/docs/436/Seminar_Note.pdf (Page consultée le 20/6/2006); CAA, *Financial Protection for Air Travellers and Package Holidaymakers in the Future CAA Advice to Government - CAP 759*, September 2005, [En ligne] URL: <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP759.pdf> (Page consultée le 20/6/2006).

¹⁹² CAA, *Terms Of Reference For ATOL Review*, 17 November 2005, [En ligne] URL: <http://www.caa.co.uk/application.aspx?categoryid=14&pagetype=65&applicationid=7&mode=detail&nid=1176> (Page consultée le 20/6/2006); Great-Britain, *House of Commons – Transport Committee, Financial Protection for Air Travellers: Second Report Abandoning Effective Protection - Second Report*, HC 636, 4 February 2006 (source: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm/cmtran.htm> (page consultée le 15/6/2006)).

médicale). Par ailleurs, ce gouvernement estime qu'il n'est pas logique d'organiser une méthode de remboursement pour un seul groupe de consommateurs alors qu'il ne le fait pas, par exemple, pour les consommateurs qui achètent d'autres biens et services. Enfin, le gouvernement britannique indique que l'implantation d'un tel système irait à l'encontre de son engagement à réduire l'encadrement réglementaire des entreprises¹⁹³.

3. LA RÉTROFACTURATION

Une majorité des consommateurs qui ont acheté des billets de la compagnie aérienne *Jetsgo* à l'aide de leur carte de crédit ont été remboursés par leur compagnie émettrice de carte de crédit parce que le service payé n'a pas été rendu. À cette occasion, les bannières *Visa*, *Master Card* et *American Express* ont publiquement annoncé que les compagnies de cartes de crédit affiliées à leur bannière feraient de la rétrofacturation¹⁹⁴.

Seule *Visa* publicise qu'elle s'est dotée d'un « programme » de rétrofacturation, alors que les autres bannières le mentionnent à l'occasion, de façon plus circonspecte.

Le programme de rétrofacturation de *Visa*, nommé le Programme « *Visa e-Promesse* », à pour but de régler les différends reliés aux transactions à distance effectuées avec ses cartes. Ainsi, si un utilisateur conclut un contrat à distance (ce qui inclut les transactions faites par Internet) et qu'il ne reçoit pas la marchandise,

¹⁹³ UNITED KINGDOM - Department for Transport, *Government Rejects Extra £1 on Air Tickets*, Monday 10 October 2005, [En ligne] URL: <http://www.gnn.gov.uk/environment/fullDetail.asp?ReleaseID=172725&NewsAreaID=2&NavigatedFromDepartment=False> (Page consultée le 15/6/2006).

¹⁹⁴ MASTERCARD, *Avis à l'intention des Canadiens qui ont acheté des billets auprès de Jetsgo au moyen de leur carte de crédit MasterCard*, 11 mars 2005, [En ligne], adresse URL : <http://www.newswire.ca/en/releases/archive/March2005/11/c3774.html> (Page consultée 16/6/2006); AMERICAN EXPRESS, *American Express to Provide Refunds for Cardmembers who Purchased Jetsgo Tickets With an American Express Card*, March 11 2005, [En ligne], adresse URL : <http://www.newswire.ca/en/releases/archive/March2005/11/c3996.html> (Page consultée 16/6/2006); VISA, *Jetsgo passengers who purchased tickets on their VISA(R) card are protected*, March 11 2005, [En ligne], adresse URL : <http://www.newswire.ca/fr/releases/archive/March2005/11/c3795.html> (Page consultée 16/6/2005).

il peut demander un remboursement à *Visa*, ce qui sera fait si l'enquête démontre que sa demande était légitime et sa plainte, fondée.¹⁹⁵

À la suite de la faillite de *Jetsgo*, **Mastercard International** a émis un communiqué dans lequel on promettait de rembourser tous les consommateurs ayant acheté leurs billets d'avion avec une carte *Mastercard*.¹⁹⁶ Ce communiqué mentionnait que la rétrofacturation faisait partie des politiques de l'entreprise. Or, outre le communiqué de presse, on ne retrouve aucune mention de cette politique sur le site Internet de l'entreprise¹⁹⁷. Il semble donc que celle-ci ne soit pas publicisée.

American Express, comme les deux autres bannières, s'est engagée à rembourser les consommateurs qui s'étaient procuré des billets d'avion de *Jetsgo* avec leur carte.¹⁹⁸ Cependant, il semble que ce soit un engagement ponctuel de la part de cette entreprise. En effet, les engagements volontaires et les codes de conduite¹⁹⁹ que l'on retrouve sur le site Internet de l'entreprise ne mentionnent pas de politique de rétrofacturation.

Ce ne sont pas les bannières comme *Visa*, *Mastercard* et *American Express* qui émettent les cartes de crédit mais plutôt les institutions financières qui leur sont affiliées. Ce sont donc avec elles que les consommateurs concluent leur contrat. Les politiques de rétrofacturation des « bannières » ne sont pas reproduites dans les conventions entre les émetteurs de carte de crédit et les consommateurs. Par exemple, à la suite de la faillite de

¹⁹⁵ Visa Canada, en ligne http://www.visa.ca/fr/personal/shop_epromise.cfm (Page consultée 06/06/2006).

¹⁹⁶ MastercardCanada, en ligne http://www.mastercard.com/canada_fr/general/press/pr/05/pr_2005_03_11_jetsgo.html (Page consultée 06/06/2006).

¹⁹⁷ http://www.mastercard.com/canada_fr/.

¹⁹⁸ CNW Group, en ligne <http://www.newswire.ca/en/releases/archive/March2005/11/c3996.html> (Page consultée 14/06/2006).

¹⁹⁹ American Express Canada, en ligne http://www10.americanexpress.com/canada_ss/canada_fr/can_fr_generic_ss/pdfs/Voluntary_Codes_from_CBA-French.pdf (Page consultée 14/06/2006)

Jetsgo, la Banque Royale²⁰⁰ a indiqué publiquement qu'elle participait au programme de rétrofacturation e-promesse de Visa. Cependant, on ne retrouve pas cet engagement dans ses conventions de cartes de crédit. En fait, la convention de la Banque Royale mentionne que le consommateur est responsable des transactions effectuées avec sa carte de crédit, mais que la Banque peut probablement l'aider en cas de problème :

« Achats par téléphone ou sur Internet »

Lorsque vous payez des biens ou des services en utilisant votre numéro de compte Visa sans présenter votre carte Visa, vos responsabilités sont exactement les mêmes que si vous aviez présenté votre carte Visa et que vous aviez signé une facture ou un reçu Visa.

(...)

Problèmes à l'égard d'un achat

Advenant un problème au sujet d'un achat réglé au moyen de votre carte Visa ou de votre numéro de compte Visa, vous serez tenu d'acquitter le montant dû au titre de votre compte Visa et de résoudre le problème directement avec le commerçant. Il se peut que, dans certaines circonstances, nous soyons en mesure de vous aider à résoudre les problèmes associés à des opérations litigieuses. Si vous souhaitez discuter d'un litige, vous pouvez nous téléphoner, sans frais, pendant nos heures de bureau habituelles au 1-800-ROYAL® 1-2 (1-800-769-2512). »²⁰¹

On se retrouve donc dans une situation juridique particulière où les compagnies émettrices pourraient potentiellement refuser d'honorer l'engagement formulé par la bannière. De plus, même si elles adhèrent à une politique de rétrofacturation, son application demeure discrétionnaire²⁰². Par exemple, à la suite de la faillite de *Jetsgo*, des

²⁰⁰ RBC Banque Royale, en ligne <http://www.rbcbanqueroyle.com/cartes/jetsgo-notice.html> (Page consultée 09/06/2006).

²⁰¹ Convention de la Banque Royale : http://www.banqueroyle.com/cartes/documentation/ch_agreements/ch_agreement.html (Page consultée le 16/6/2006).

²⁰² Mme Margaret Smith explique, dans un rapport rédigé en 2002 pour le gouvernement fédéral du Canada, que chez Visa les rejets de débits (ou rétrofacturation) découlent de droits contractuels convenus entre les institutions financières qui délivrent des cartes Visa et les institutions financières auprès desquelles les commerçants ont leur compte Visa. Elle conclut que « Ces mécanismes ne confèrent aucun droit direct aux consommateurs, et les émetteurs de cartes de sont pas obligés d'y recourir ». (Source : SMITH, Margaret, *La protection du consommateur dans le contexte du commerce électronique*, PRB 00-18F, Division du droit et du gouvernement, 10 octobre 2000, [En ligne] URL : <http://dsp->

consommateurs n'ont pas été remboursés par leur émetteur de carte de crédit qui a refusé de faire de la rétrofacturation.

Au Canada, la protection des consommateurs, plus particulièrement l'encadrement des cartes de crédit, relève de la compétence des provinces. Par conséquent, chaque province a prévu ses règles particulières. Il arrive cependant que les provinces travaillent ensemble afin d'harmoniser les lois protégeant les consommateurs. Ce travail se fait *via* le Comité de mesures en consommation (CMC)²⁰³.

En 2001, le CMC a recommandé aux ministres responsables de la consommation des gouvernements fédéraux et provinciaux d'approuver un modèle (non contraignant) d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet²⁰⁴ (ci-après Le Modèle). Celui-ci contient des dispositions visant, entre autres, la rétrofacturation par carte de crédit²⁰⁵. Celle-ci devient obligatoire dans tous les cas où un consommateur conclut un contrat sur le Web et qu'il ne reçoit pas le bien ou le service payé dans un certain laps de temps²⁰⁶. Les provinces ont été enjointes d'adopter le Modèle ou, du moins, de l'intégrer dans leur législation afin d'harmoniser le droit canadien dans ce domaine.

3.1 RÉSUMÉ DES RÈGLES ADOPTÉES PAR LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES

Au moment de rédiger ces lignes, six provinces avaient adopté des règles qui imposent la rétrofacturation lorsqu'un consommateur ne reçoit pas le bien ou le service payé lors de la conclusion d'un contrat sur le Web. Il s'agit des provinces de la Colombie-

[psd.tpsgc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/BP/prb0018-f.htm#REJET%20DE%20DÉBIT\(txt\)](http://psd.tpsgc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/BP/prb0018-f.htm#REJET%20DE%20DÉBIT(txt)) (Page consultée le 29/6/2006).

²⁰³ Ce comité fournit un forum fédéral-provincial-territorial visant la coopération au plan national, notamment dans le but d'améliorer le marché au profit des consommateurs canadiens. Pour plus d'information voir : <http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/fr/home> (Page consultée le 16/6/2006).

²⁰⁴ Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet :

[http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/vwapj/Sales_Template_fr.pdf/\\$FILE/Sales_Template_fr.pdf](http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/vwapj/Sales_Template_fr.pdf/$FILE/Sales_Template_fr.pdf) (Page consultée le 16/6/2006).

²⁰⁵ Comité des mesures en matière de consommation, *Rétrofacturation par carte de crédit – Groupe de travail* : <http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/fr/fe00026f.html> (Page consultée 12/06/2006).

²⁰⁶ id. art. 5(1).

Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario et de la Nouvelle-Écosse. De ce nombre, seules la Colombie-Britannique et l'Ontario ont étendu leurs règles aux transactions à distance (par téléphone et courrier). Enfin, sept provinces et territoires n'ont pas encore adopté de règles en la matière. Il s'agit du Québec, du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard, de Terre-Neuve, du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.

La description des lois provinciales démontre à quel point la protection des consommateurs canadiens varie énormément d'une province à l'autre. Certains consommateurs sont moins bien protégés que les autres. Ces le cas notamment des consommateurs des 7 provinces et territoires qui n'ont pas encore adopté de règles en matière de rétrofacturation. Ces derniers doivent faire appel aux « politiques d'entreprise » de leurs émetteurs de cartes de crédit. Or, l'application de ces politiques demeurent cependant discrétionnaire. Par conséquent, si un consommateur subit un refus de la part d'une entreprise, il n'aura aucun recours à sa disposition.

Colombie Britannique

En 2004, la Colombie-Britannique a adopté les dispositions du Modèle en les intégrant à son *Business Practices and Consumer Protection Act*²⁰⁷. Cependant, elle a étendu la rétrofacturation à tous les contrats conclus à distance ainsi qu'à toute autre « related consumer transaction »²⁰⁸. Ainsi, les achats effectués par téléphone ou par courrier peuvent être sujets à la rétrofacturation.

La *Business Practices and Consumer Protection Act* impose aux contrevenant des amendes qui peuvent s'élever à 100 000 \$. Cependant, la Cour peut augmenter l'amende d'un montant équivalent à trois fois le bénéfice que le contrevenant a retiré de

²⁰⁷ Bill2-2004, Part 4, en ligne http://www.legis.gov.bc.ca/37th5th/1st_read/gov02-1-pt04.htm (Page consultée 06/06/2006).

²⁰⁸ *Business practices and consumer protection Act*, Bill2-2004, article 52.

l'infraction²⁰⁹. De plus, la loi prévoit que la Cour peut imposer une contribution supplémentaire maximale de 1000 \$ au *Advancement Fund*²¹⁰, une fiducie créée dans le but d'éduquer les consommateurs. Enfin, la Cour peut exiger le paiement de dommages et intérêts au consommateur lésé²¹¹.

Alberta

L'Alberta est la seconde province canadienne à s'être dotée de mesures concrètes visant la rétrofacturation par carte de crédit. Ces dispositions se retrouvent dans l'*Internet Sales Contract Regulation*²¹². À l'instar des dispositions du Modèle, les dispositions albertaines ne visent que les conventions conclues sur Internet. Par conséquent, les contrats conclus par téléphone ou par la poste ne sont pas protégés.

La protection offerte au consommateur faisant affaire sur Internet couvre un grand nombre de transactions possibles. En effet, l'*Internet Sales Contract Regulation* s'applique au consommateur albertain, au vendeur se trouvant sur le territoire de cette province ainsi qu'à toute transaction conclue à la suite d'une offre acceptée en Alberta.

Cependant, l'*Internet Sales Contract Regulation* ne vise que les contrats d'une valeur supérieure à 50 \$²¹³.

Toute infraction à l'*Internet Sales Contract Regulation* peut entraîner des pénalités prévues au *Fair Trading Act*²¹⁴. Le contrevenant s'expose donc à une amende pouvant aller jusqu'à 100 000 \$ ou 3 fois le montant obtenu par celui-ci grâce à sa faute, (selon le montant le plus élevé) ou, un emprisonnement de 2 ans. La Cour peut aussi imposer ces

²⁰⁹ *Ibid*, article 190.

²¹⁰ *Ibid*, article 191.

²¹¹ *Business practices and consumer protection Act*, Bill2-2004, article 192.

²¹² Alberta Regulation 81/2001, en ligne : Alberta Queen's Printer http://www.qp.gov.ab.ca/documents/REGS/2001_081.CFM (Page consultée 06/06/2006), article 12

²¹³ *Internet Sales Contract Regulation*, Alberta Regulation 81/2001, art. 1(d)i

²¹⁴ Alberta Regulation Chapter F-2, en ligne : Alberta Queen's Printer http://www.qp.gov.ab.ca/documents/Acts/F02.cfm?frm_isbn=0779743970 (Page consultée 12/06/06).

deux peines simultanément²¹⁵. Les commettants d'une entreprise qui aurait violé la loi pourraient aussi être tenus responsables dans la mesure où ils l'auraient permise ou y auraient acquiescé.²¹⁶

Saskatchewan

La Saskatchewan a, pour sa part, intégré le Modèle d'harmonisation dans sa *Consumer Protection Act*²¹⁷.

La loi prévoit des peines très sévères à ses contrevenants. Elle impose aux personnes morales des amendes pouvant aller jusqu'à 100 000 \$ pour une première infraction et jusqu'à 500 000 \$ en cas de récidive²¹⁸.

Les commettants des entreprises qui auraient acquiescé, participé ou autorisé, même par omission, une contravention à la loi peuvent être reconnus coupables de l'infraction, même si la compagnie n'a pas été poursuivie.²¹⁹ Le consommateur saskatchewanais dispose donc d'une protection dans l'éventualité où un bien ou un service acheté sur le Net ne lui serait pas livré. Il est toutefois dommage que ces dispositions ne s'appliquent pas aux autres contrats à exécution différée.

Manitoba

Le Manitoba a été la première province canadienne à adopter des dispositions rendant la rétrofacturation obligatoire. En effet, le Modèle est une copie presque conforme des dispositions de sa *Loi sur la protection du consommateur*²²⁰. Introduites en août 2000 par

²¹⁵ *Fair Trading Act*, Chapter F-2, art. 164.

²¹⁶ *Fair Trading Act*, Chapter F-2, art. 165.

²¹⁷ CHAPTER C-30.1, en ligne : <http://www.qp.gov.sk.ca/documents/English/Statutes/Statutes/C30-1.pdf> (Page consultée 12-06-06), article 75.81(2)(b).

²¹⁸ *Consumer Protection Act*, CHAPTER C-30.1, art. 75.82(1)

²¹⁹ *Ibid.*, art. 75.9.

²²⁰ C.P.L.M., c. C200, en ligne : Gouvernement du Manitoba <http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/c200f.php> (Page consultée 06/06/2006)

la *Loi sur le commerce et l'information électroniques*²²¹, ces dispositions sont entrées en vigueur le 19 mars 2001. Tout comme le Modèle, la loi manitobaine oblige les compagnies émettrices de carte de crédit à recourir à la rétrofacturation lorsqu'un consommateur est lésé²²².

La *Loi sur la protection du consommateur* prévoit qu'une entreprise contrevenante doit payer une amende pouvant aller jusqu'à 10 000 \$ pour une première infraction et jusqu'à 25 000 \$ pour toute récidive²²³.

Ontario

L'Ontario a récemment réformé son droit de la consommation. Elle offre, à l'instar de la Colombie-Britannique, la protection la plus complète du Canada en matière de rétrofacturation. La *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*²²⁴, entrée en vigueur le 31 juillet 2005, permet la rétrofacturation pour les transactions effectuées sur le Web (tel que suggéré dans le Modèle) et l'étend à toute convention dont l'exécution est différée²²⁵.

Cette loi prévoit que les personnes morales contrevenantes doivent payer des amendes pouvant aller jusqu'à 250 000 \$²²⁶.

Nouvelle-Écosse

La Nouvelle-Écosse a intégré le Modèle à sa *Consumer Protection Act*²²⁷. Ainsi, l'émetteur de carte de crédit peut être obligé de procéder à la rétrofacturation lorsque son

²²¹ C.P.L.M. c. E55, en ligne : Gouvernement du Manitoba

<http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/e055f.php> (Page consultée 12/06/06).

²²² *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M., c. C200, articles 134(1) et 134(2).

²²³ *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M., c. C200, article 94(1).

²²⁴ L.O. 2002 chap.30, Annexe A, en ligne : Gouvernement de l'Ontario http://www.e-laws.gov.on.ca/DBLaws/Statutes/French/02c30_f.htm (Page consultée 06/06/2006).

²²⁵ *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. Chap. 30, Annexe A, art. 26.

²²⁶ *Ibid.*, art. 116 (5).

²²⁷ .S.N.S. 1989, c.92, en ligne <http://www.gov.ns.ca/legislature/legc/statutes/consumpr.htm> (Page consultée 13/06/2006).

client ne reçoit pas un bien ou un service payé, à condition que la transaction soit faite sur Internet.

Tout comme l'Alberta, la Nouvelle-Écosse limite la rétrofacturation aux transactions effectuées sur Internet qui ont une valeur supérieure à 50\$²²⁸.

Toute infraction à la loi néo-écossaise peut entraîner une amende ou un séjour en prison. Cependant, les amendes prévues sont parmi les moins sévères du Canada. Les entreprises contrevenantes sont passibles d'amendes pouvant aller jusqu'à 25 000 \$. Par contre, les dirigeants d'entreprises (qui ont sciemment permis que leur entreprise viole la loi) sont passibles d'amendes d'une valeur maximale de 2 000 \$ et d'une peine d'emprisonnement d'un an²²⁹.

Québec, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve & Labrador, Territoires du Nord-Ouest, Yukon, Nunavut

Les provinces du Québec, du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard, de Terre-Neuve & Labrador, des territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut n'ont pas encore adopté de dispositions législatives rendant obligatoire la rétrofacturation.

3.2 L'ENVERS DE LA MÉDAILLE

Plusieurs des intervenants que nous avons contactés, c'est-à-dire des représentants de l'industrie des agents de voyages et grossistes, nous ont décrit ce que certains appellent «l'envers» de la rétrofacturation.

Depuis un certain nombre d'années, tous les marchands doivent faire affaire avec des «acquéreurs» afin de pouvoir recevoir les paiements électroniques (carte de débit et de crédit) de leur clientèle. Un acquéreur sert d'intermédiaire dans les paiements

²²⁸ *Internet Sales Contract Regulations*, N.S. Reg. 91/2002, article 2, en ligne www.gov.ns.ca/just/regulations/regs/cpintrnt.htm (Page consultée 06/06/2006).

²²⁹ op. cit. note 29, article 29.

électroniques entre les marchands et les institutions financières, ce qui inclut les émetteurs de cartes de crédit. Par exemple, *Solutions Moneris*²³⁰, fondée par la Banque Royale et la Banque de Montréal, serait l'une des plus importantes entreprises du genre au Canada²³¹.

Evidemment, les services de ces entreprises sont payants. En effet, les marchands qui font affaire avec elles doivent remettre un certain pourcentage du total des transactions effectuées, communément appelés les frais de marchand. Parfois, elles doivent également remettre une garantie.

Or, selon les intervenants que nous avons interviewés, les acquéreurs comme *Moneris* sont devenus plus exigeants depuis que de nombreux transporteurs aériens éprouvent d'importants problèmes financiers. On a pu observer que des acquéreurs avaient d'importantes créances dans la faillite de certains transporteurs aériens. Par exemple, *Moneris* était l'un des principaux créanciers de *Jetsgo* qui lui devait entre 45 et 55 millions de dollars²³². Certains expliquent qu'une partie de cette créance provient des sommes rétrofacturées aux consommateurs laissés en plan par *Jetsgo*²³³.

Après la faillite de Canada 3000, estimant que l'industrie du voyage était plus risquée compte tenu du délai entre l'achat et la livraison du service les acquéreurs ont exigé que les grossistes en voyages fournissent une garantie en plus de payer des frais de marchand. C'est-à-dire une garantie d'environ 5 % du chiffre d'affaires annuel ou 45 jours d'opération²³⁴. Un représentant de l'Association des tours opérateurs du Québec (ATOQ)

²³⁰ En décembre 2000, la Banque Royale et la Banque de Montréal ont fondé *Solution Moneris*, entre autres, afin de procurer à des marchands de toutes tailles des outils technologiques et de traiter leurs transactions par carte de débit et de crédit. Source : <http://www.moneris.com/fr/index.php?context=/aboutus> (Page consultée le 09/06/2006).

²³¹ Parmi les concurrents de *Solution Moneris*, on retrouve *Paymentech* (Banque TD/ Banque Scotia), Global et Firstdata.

²³² VAILLES, Francis, *Jetsgo doit redécoller le 23 juin, sinon c'est mort*, La Presse Affaires, 9 avril 2005 p. 1-2.

²³³ La Presse canadienne, *Jetsgo : Moneris rejette l'idée des créanciers privilégiés*, Le journal de Montréal, 25 mars 2005, p. 37.

²³⁴ Cela équivaut à environ 18% du chiffre d'affaires annuel. On arrive à ce résultat si on divise 45 jours par un total de 250 jours ouvrables.

nous a expliqué que si les grossistes offraient cette garantie, les frais de marchand demeuraient à 2 % et ils pouvaient obtenir les paiements de leurs clients immédiatement. Sinon, les frais de marchand augmentaient à 4 % et ils devaient attendre plus longtemps avant d'obtenir les paiements.

Un représentant de l'ACTA nous a, pour sa part, expliqué que depuis le 1^{er} juin 2005, soit un peu moins d'un mois après la faillite de *Jetsgo*, les agents de voyages ont vu leurs frais de marchand augmenter de 2 à 4 %.

Plusieurs des intervenants interviewés ont souligné leur profond désaccord avec les acquéreurs au sujet de l'imposition de ces nouvelles exigences. Ils estiment que les acquéreurs fixent leurs exigences en fonction du risque que représentent les compagnies aériennes plutôt qu'en fonction de la situation financière et des risques propres aux agents de voyages et grossistes. Certains jugent cette situation particulièrement injuste pour les agents de voyages et les grossistes qui font affaire au Québec, en Ontario et en Colombie-Britannique où leurs activités sont encadrées par les lois provinciales²³⁵. Certains estiment qu'il s'agit de l'envers de la médaille de la rétrofacturation. D'un côté, on voit les émetteurs de cartes de crédit qui remboursent leurs clients en cas de pépin avec un marchand. De l'autre, on retrouve des marchands qui paient, parfois en double, la protection dont bénéficient ces mêmes consommateurs.

Plusieurs voient dans cette situation un dérèglement du marché entre les intermédiaires (agents de voyages et grossistes) et les compagnies aériennes.

²³⁵ Par exemple, ils ont l'obligation de déposer les sommes payées par les consommateurs dans des comptes en fidéicomis et de contribuer à un fonds d'indemnisation (en Ontario et en Colombie-Britannique) ou recueillir la contribution de leurs clients (au Québec).

4. L'ASSURANCE VOYAGE – UN MOYEN DE PROTÉGER LES CONSOMMATEURS ?

L'Association des transporteurs aériens estiment que les consommateurs pourraient se protéger d'une éventuelle faillite d'un transporteur aérien en se procurant une assurance voyage. Sans avoir la prétention de faire une recherche exhaustive, nous avons voulu vérifier s'il était facile pour un consommateur canadien de se procurer un produit d'assurance qui le protège adéquatement si une compagnie aérienne fait faillite, devient insolvable ou cesse subitement ses activités. Nous avons aussi vérifié si ces produits étaient vendus à un coût abordable²³⁶.

Afin d'effectuer notre recherche, nous avons vérifié les descriptions de produits et, s'il y a lieu, les polices d'assurance voyage que nous avons trouvées sur les sites Web de 15 entreprises qui en offrent²³⁷. D'abord, nous avons analysé les assurances voyage offertes par des assureurs spécialisés dans le domaine, tels la Croix Bleue, *Travel Guard* et *TIC Travel Insurance*. Puis, nous avons vérifié les produits offerts par certaines des plus importantes institutions bancaires canadiennes²³⁸. Par exemple, nous avons vérifié les produits offerts par Desjardins et Banque Royale. Enfin, nous avons examiné les assurances voyage offertes par certaines compagnies d'assurances, telles que la Financière Manuvie et La Capitale.

Toutes les assurances étudiées proposent une protection annulation et interruption de voyage. Généralement, ce type d'assurance permet d'annuler ou d'interrompre un voyage, entre autres en cas de maladie, d'hospitalisation, de décès et même d'acte de

²³⁶ Notre projet de recherche ne devait pas inclure de volet sur les assurances voyage. C'est pourquoi nous n'avons pas la prétention d'avoir effectuée une vérification exhaustive de l'ensemble des assurances voyage offertes sur le marché. Par exemple, nous n'avons pas vérifié les assurances collectives (assurance de personnes).

²³⁷ La liste des entreprises étudiées et la description des produits offerts a été reproduite à l'annexe II. Nous avons remarqué que plusieurs entreprises offrent le même produit d'assurance. Par exemple, la Banque HSBC offre l'assurance *Travel Underwriter*, alors que la Banque Laurentienne, la Banque Nationale et CAA proposent l'assurance de la Croix-Bleue.

²³⁸ Ministère des Finances Canada, Les Banques du Canada, [En ligne] adresse URL : http://www.fin.gc.ca/toctf/2002/bank_f.html (Page consultée le 8 juin 2006).

terrorisme. Cependant, seules trois assurances protègent le consommateur en cas de faillite d'un transporteur aérien. Il s'agit des assurances voyage offertes par la Croix Bleue²³⁹, Desjardins et *Travel Guard*. Voici une brève description de chacun de ces produits.

4.1. DESCRIPTION DE TROIS ASSURANCES ANNULATION ET INTERRUPTION

Croix Bleue²⁴⁰ :

La Croix Bleue offre une protection en cas de défaillance d'un fournisseur de voyages²⁴¹. Ainsi, un consommateur sera protégé si un hôtel, un voyageur²⁴², un grossiste en voyages, une compagnie aérienne ou de croisière font faillite, deviennent insolvables ou sont mis en tutelle.

Afin d'être protégé, un consommateur doit souscrire son assurance annulation et interruption de voyage dans les 72 heures du premier dépôt (non remboursable) qu'il a fait sur son voyage.

Cette garantie est accompagnée de certaines restrictions et limitations. En effet, la Croix Bleue garantit que le remboursement de la portion non utilisée et non remboursable du voyage qu'un consommateur a payé à l'avance.

Ensuite, la somme de l'indemnité est limitée. En effet, la Croix Bleue remboursera la somme payée pour un voyage jusqu'à concurrence de 7500 \$ par personne assurée. De plus, la Croix Bleue versera une somme maximale de 2 millions de dollars pour l'ensemble des demandes d'indemnisation qui découlent du défaut d'un fournisseur. En

²³⁹ Notez que la Banque Nationale et la Banque Laurentienne offrent l'assurance de la Croix Bleue.

²⁴⁰ Description des produits offerts par la Croix Bleue, *Assurance voyage*, [En ligne] adresse URL : <http://www.useblue.com/travel/content/ProductsDef.aspx#CanInt> (Page consultée le 8 juin 2006).

²⁴¹ Les dispositions pertinentes de la police d'assurance voyage de la Croix Bleue ont été reproduites à l'annexe III.

²⁴² Le terme voyageur est la traduction du mot « tour operator ».

outre, la Croix Bleue limite sa responsabilité en prévoyant qu'elle ne peut pas verser plus de 5 millions de dollars par année civile pour l'ensemble des demandes d'indemnisation présentées par les assurés de l'est du pays (Ontario, Québec et provinces maritimes)²⁴³ qui découlent du défaut de tous les fournisseurs (mondiaux) avec lesquels leurs clients ont fait affaire.

Desjardins²⁴⁴ :

Desjardins Sécurité financière offre l'assurance annulation et protection de voyage en cas de « défaillance » d'un fournisseur de services de voyages à l'intérieur de ses forfaits *Multiprotection* et *Multi Protection Plus*. Cette protection est offerte aux détenteurs des cartes de crédit *Visa Platine Desjardins* et *Visa Or Odysée Desjardins*²⁴⁵.

Ainsi, un consommateur sera protégé si un fournisseur de services de voyages, comme une compagnie aérienne, une agence de voyages, un grossiste en voyages, ou un organisateur de voyages à forfait, fait faillite. Un consommateur sera protégé si ce fournisseur de voyages a un bureau au Canada et détient tous les permis et certificats d'exploitation requis par les autorités canadiennes compétentes.

Afin d'être protégé, un consommateur doit souscrire une assurance annulation et interruption de voyage dans un bref délai. Par exemple, le contrat prévoit que le consommateur doit conclure son contrat d'assurance dans les sept jours après le premier dépôt (non remboursable) fait sur ce voyage. Cependant, dans l'hypothèse où un fournisseur de services impose une pénalité après un certain délai, Desjardins exige que le consommateur souscrive son assurance au moins sept jours avant la date où ce fournisseur imposera sa pénalité.

²⁴³ Cette précision nous a été donnée par téléphone par les représentants de la Croix Bleue.

²⁴⁴ Voir la police d'assurance de Desjardins, *Assurance voyage*, [En ligne] adresse URL : http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits_services/assurances_personnes/voyage/assguide.pdf (Page consultée le 8 juin 2006).

²⁴⁵ Voir l'annexe IV pour les dispositions pertinentes de la police d'assurance voyage de Desjardins Sécurité Financière.

Le consommateur n'aura droit à une indemnité que s'il est empêché d'effectuer le voyage comme convenu et qu'il a perdu de façon définitive au moins une partie des sommes qu'il a versées pour le voyage. De plus, il ne doit pas être couvert par une autre assurance annulation et interruption de voyage.

Enfin, Desjardins se réserve le droit d'exclure certaines compagnies aériennes, comme *Delta Airlines*, de la protection assurance annulation et interruption de voyage. Elle le fait par le biais d'une mise en garde sur son site Web²⁴⁶ où sont inscrites les compagnies aériennes exclues de la protection. Desjardins se réserve le droit de modifier ses produits d'assurances voyage mais les modifications ne s'appliqueront qu'aux nouvelles propositions d'assurance et aux renouvellements du forfait d'assurance annuel (*Multiséjour*).

En cas de défaillance d'un fournisseur de services de voyages, Desjardins assure les frais suivants :

- Si la défaillance survient avant le départ : les sommes non remboursables et payées à l'avance pour le voyage ;
- Si la défaillance survient après le départ : la portion non utilisée et non remboursable des sommes payées à l'avance pour le voyage.

De plus, la somme de l'indemnité est limitée. La responsabilité de l'assureur est limitée aux montants déboursés pour le voyage, mais pour un maximum de 2500 \$ par personne assurée jusqu'à concurrence de 500 000 \$ pour tous les frais engagés à la suite d'une défaillance d'un même fournisseur. En outre, Desjardins limite sa responsabilité en prévoyant qu'elle ne peut pas verser plus de un million de dollars par année civile pour l'ensemble des demandes d'indemnisation présentées par ses assurés du Canada²⁴⁷ qui découlent du défaut de tous les fournisseurs avec lesquels leurs clients ont fait affaire.

²⁴⁶ Voir l'annexe V ou consultez le site Web de Desjardins : *Mise en Garde*, [En ligne] adresse URL : http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits_services/assurances_personnes/voyage/mises_garde.jsp (Page consultée le 13 juin 2006).

²⁴⁷ Cette précision nous a été donnée par téléphone par les représentants de Desjardins.

Toutefois, pour recevoir les prestations d'assurance, l'assuré devra avoir donné par écrit à l'assureur le droit de poursuivre en son nom pour tout montant payé.

Travel Guard²⁴⁸ :

Un consommateur qui conclut une assurance annulation et protection de voyage avec *Travel Guard* sera protégé si un fournisseur de services de voyages²⁴⁹ fait faillite ou cesse complètement ses opérations.

Étonnement, on ne retrouve aucune définition de « fournisseur de services de voyages » dans la police d'assurance de cette entreprise. Cependant, le site Web de *Travel Guard* indique que les assurés ne pourront pas bénéficier de la protection annulation et interruption de voyage s'ils font affaire avec l'une des entreprises énumérées²⁵⁰. On y retrouve notamment des transporteurs aériens - comme *Jetsgo*, *Northwest Airlines* et *Delta Airlines* - des croisiéristes et des agents de voyages.

Afin d'être protégé, un consommateur doit souscrire son assurance annulation et interruption de voyage dans les 48 heures du premier dépôt (non remboursable) qu'il a fait sur son voyage.

Un consommateur sera protégé si le nom du fournisseur de services de voyages ne figure pas sur la liste d'exclusion de *Travel Guard* avant la date de souscription de l'assurance. De plus, il ne sera protégé que si la faillite du transporteur survient plus de 14 jours après la date d'achat de la couverture d'assurance.

²⁴⁸ Voir annexe VI pour consulter les dispositions pertinentes de la *Travel Insurance Policy*

²⁴⁹ Voir la police d'assurance de *Travel Guard*, *Travel Insurance Policy* [En ligne] adresse URL : <http://www.travelguard.ca/products/policy.pdf> (Page consultée le 8 juin 2006).

²⁵⁰ Voir l'annexe VII ou consultez le site Web de *Travel Guard* : *News-Travel Guard Alert : We will no longer offer coverage for peoples travelling with these carriers* [En ligne] adresse URL : <http://www.travelguard.ca/news/alert.asp> (Page consultée le 13 juin 2006).

De plus, l'assureur assumera les frais engagés seulement s'il est impossible à l'assuré de se faire rembourser ou d'obtenir une compensation équivalente de toute autre source.

En cas de défaillance d'un fournisseur de services de voyages, *Travel Guard* assure les frais suivants :

- Si la défaillance survient avant le départ : les sommes non remboursables et payées à l'avance pour le voyage ;
- Si la défaillance survient après le départ : la portion non utilisée et non remboursable des sommes payées à l'avance pour le voyage plus les frais additionnels de transport pour retourner au point de départ original du voyage jusqu'à concurrence du montant assuré. Ces frais additionnels devront être les moins chers possibles.

De plus, la responsabilité de l'assureur est limitée aux montants déboursés pour le voyage pour un maximum de 7500 \$ par personne assurée jusqu'à concurrence de 250 000 \$ pour tous les frais engagés à la suite d'une défaillance d'un même fournisseur. En outre, *Travel Guard* limite sa responsabilité en prévoyant qu'elle ne peut pas verser plus de 500 000 \$ par année civile pour l'ensemble des demandes d'indemnisation présentées par ses assurés du Canada ²⁵¹ qui découlent du défaut de tous les fournisseurs avec lesquels leurs clients ont fait affaire.

Coûts des assurances voyages qui offrent la protection annulation et interruption de voyage couvrant la faillite des fournisseurs de services de voyages.

Afin d'avoir une idée du coût d'une assurance annulation et interruption qui protège aussi un consommateur en cas de faillite d'un transporteur, nous avons fait des soumissions sur les sites Web et appelé chacune de ces entreprises. Le coût d'une assurance est établi en fonction de l'âge du voyageur, son état de santé, la période et la durée du séjour, la destination ainsi que la protection choisie. Nous avons donc demandé

²⁵¹ Cette précision nous a été donnée par téléphone par les représentants de *Travel Guard*.

des soumissions pour une femme de 28 ans, voyageant seule, n'ayant aucune maladie ou blessure, qui s'apprête à faire un voyage de deux semaines en Europe au début juillet 2006.

Pour *Desjardins*, nous avons choisi le forfait « *Multiprotection* » qui inclut les soins de santé d'urgence, l'assurance accident lors d'un vol aérien ou en voyage, l'assurance bagages et l'assurance annulation et interruption de voyage. Le coût est de 93,47 \$ (incluant des frais administratifs de 15 \$). À noter : la portion assurance annulation et interruption de voyage qui coûte toujours 40 \$²⁵², peut être achetée seule ou ajoutée à certains « forfaits ».

Pour la *Croix Bleue*, nous avons choisi le forfait « Plus » qui inclut l'assistance voyage, les soins de santé d'urgence, l'assurance accident lors d'un vol aérien ou en voyage, l'assurance bagages et l'assurance annulation et interruption de voyage. Le coût de cette assurance est de 149,84 \$. À noter : si un consommateur veut se procurer une protection en cas d'annulation et d'interruption de voyage seulement, il devra payer la somme de 224,54 \$.

Pour *Travel Guard*, nous avons choisi le forfait « All inclusive » qui inclut l'assistance voyage, les soins de santé d'urgence, l'assurance accident lors d'un vol aérien ou en voyage, l'assurance bagages et l'assurance annulation et interruption de voyage. Le coût de cette assurance est de 144,97 \$.

À noter : Si un consommateur veut se procurer une protection en cas d'annulation de voyage seulement, il devra déboursier la somme de 92,65 \$. Cependant, dans ce cas *Travel Guard* exclut la protection en cas d'interruption de voyage.

²⁵² Voir la liste des différents coûts : Desjardins, *Assurance voyage – coût* [En ligne] adresse URL : http://www.desjardins.com/fr/particuliers/evenements/partir_voyage/indispensables/assurance_voyage/cout.jsp (consultée le 15 juin 2006).

4.2. ASSURANCE : FAITS SAILLANTS

- Les coûts des différents types de protection sont importants. De plus, seuls Desjardins et la Croix Bleue offrent, de façon indépendante, une assurance qui protège le consommateur en cas d'annulation ainsi que contre l'éventualité d'une interruption de voyage. Travel Guard, pour sa part, offre de façon indépendante une assurance annulation uniquement.

Un consommateur qui veut faire affaire avec *Desjardins* peut se procurer l'assurance annulation et interruption de voyage au coût de 40 \$. Il n'est pas obligé de la combiner à un autre forfait.

Un consommateur qui veut limiter ses coûts peut se procurer chez *Travel Guard* une protection en cas d'annulation de voyage au coût de 92,65 \$. S'il veut être protégé pour l'annulation et l'interruption (afin d'obtenir le remboursement pour frais de rapatriement), il devra combiner cette protection à un forfait plus dispendieux.

Croix Bleue : si un consommateur veut se procurer une protection annulation et interruption sans, par exemple, se procurer une assurance santé, il devra payer un montant astronomique. En effet, la Croix Bleue offre la protection en cas d'annulation et d'interruption de voyage au coût de 224,54 \$.

- Deux des trois assurances étudiées, *Desjardins* et *Travel Guard*, excluent les fournisseurs de voyages qui sont en difficultés financières. Par conséquent, ces produits d'assurance sont moins attrayants puisque c'est dans de telles circonstances qu'un consommateur a besoin d'une protection.
- Travel Guard précise par ailleurs qu'il indemniserait l'assuré seulement s'il est impossible pour celui-ci de se faire rembourser ou d'obtenir une indemnité équivalente de toute autre source. Cette disposition peut être particulièrement problématique pour les consommateurs qui peuvent faire une réclamation auprès d'un

fonds d'indemnisation. En effet, les fonds sont une source secondaire d'indemnisation.

- Les plafonds que les assureurs imposent par personne assurée, qui sont de 2500 \$ (Desjardins) et 7500 \$ (Croix Bleue et Travel Guard) sont comparables aux limites imposées par les fonds d'indemnisation gouvernementaux²⁵³.

Cependant, le plafond d'indemnisation imposé par ces assureurs pour la défaillance d'un même fournisseur auquel se combine un plafond d'indemnisation annuel pour les défaillances de tous les fournisseurs de services de voyages, limite beaucoup l'intérêt pour ces produits :

Assureur	Plafond par fournisseur	Plafond annuel pour l'ensemble des fournisseurs à l'origine de réclamations
Desjardins	500 000 \$	1 million de dollars <ul style="list-style-type: none"> • fournisseur avec établissements au Canada qui détiennent tous les permis requis. • réclamations présentées par tous les assurés du Canada
Croix Bleue	2 millions	5 millions de dollars <ul style="list-style-type: none"> • fournisseurs mondiaux • réclamations présentées par tous les consommateurs de l'est du Canada (Ont/Qc/prov. Maritimes)
Travel Guard	250 000 \$	500 000 \$ ²⁵⁴ <ul style="list-style-type: none"> • fournisseurs mondiaux • réclamations présentées par tous les assurés du Canada

²⁵³ Le fonds d'indemnisation québécois impose une limite par personne de 3000 \$ alors que l'Ontario et la Colombie-Britannique l'ont fixé à 5000 \$.

²⁵⁴ Nous avons appelé Travel Guard afin de savoir si le plafond annuel de 500 000 \$ visait l'ensemble des demandes d'indemnisation présentées par ses assurés du Canada ou une région plus restreinte. Au moment de rédiger ces lignes, les représentants de l'entreprise n'avaient toujours pas retourné notre appel.

Les plafonds par fournisseurs fixés par Desjardins et Travel Guard sont bien en deçà des plafonds gouvernementaux qui sont respectivement de 2 millions de dollars (Colombie-Britannique, de 3 millions de dollars (Québec) et de 5 millions de dollars (Ontario) par événement.

La Croix Bleue a imposé un plafond similaire à ceux fixés par les fonds gouvernementaux. Cependant, il ne faut pas oublier l'existence d'un plafond d'indemnisation annuel. Cela s'applique aux défaillances de tous les fournisseurs de services de voyages mondiaux²⁵⁵ avec lesquels leurs assurés provenant du Québec, de l'Ontario et de provinces maritimes ont fait affaire.

- Travel Guard offre de rembourser les frais de rapatriement en cas d'interruption de voyage. Évidemment, pour qu'un tel avantage soit disponible, le consommateur doit s'être procuré une protection qui couvre à la fois l'annulation et l'interruption de voyage.
- Les assureurs exigent que les consommateurs souscrivent leur assurance dans un très court laps de temps après avoir acheté leur voyage. Ces délais varient entre **48 heures** (Travel Guard), **72 heures** (Croix Bleue) et **7 jours** (Desjardins) après le premier dépôt non remboursable sur le voyage.

Parfois, même si le consommateur achète son assurance à temps, il pourrait ne pas être protégé. En effet, Travel Guard refuse d'indemniser un consommateur si un fournisseur de voyage fait faillite dans les 14 jours de la souscription !

Notre recherche nous permet de conclure que très peu d'assurances protègent l'assuré en cas de faillite d'un transporteur aérien. Par ailleurs, même si elles offrent une telle protection, ces assurances sont dispendieuses et la protection qu'elles offrent est très limitée. Compte tenu de ce qui précède, nous estimons donc que l'achat d'une assurance

annulation-interruption de voyage n'est pas une solution adéquate pour protéger les consommateurs.

5. LE POINT DE VUE DES INTERVENANTS

Nous nous sommes entretenus avec six intervenants du milieu du voyage concernés par la protection des voyageurs. Nous les avons contactés afin de recueillir leur point de vue sur l'évolution de cette industrie et sur la nécessité, ou non, de protéger davantage les consommateurs.

Ces intervenants se partagent en deux camps. Le premier camp est contre l'instauration de quelconques mesures de protection financière pour les voyageurs qui achètent leur billet directement des transporteurs aériens. C'est le point de vue de l'Association des transporteurs aériens du Canada (ATAC) qui compte 300 membres.

Le camp opposé regroupe de très nombreux intervenants : Air Transat (un grossiste et transporteur aérien), l'Association des tours opérateurs du Québec (ATOQ), un représentant de l'agence de voyages Rythmes du monde (un membre du comité consultatif en matière de voyage de l'OPC). Enfin, nous avons aussi consulté deux membres de la Coalition pour la protection des voyageurs, le Conseil de l'industrie de tourisme de l'Ontario (CITO) ainsi que l'Association canadienne des agences de voyage (ACTA).

Nous tenterons de résumer les arguments de chacun de ces camps.

CONTRE : Arguments de l'ATAC

L'ATAC est contre l'adoption d'une législation qui vise une seule industrie. Par contre, elle est favorable à l'adoption de mesures visant à protéger l'ensemble des

²⁵⁵ Comme les hôtels, les voyagistes, les grossistes en voyages, les compagnies aériennes et de croisières.

consommateurs, à la condition qu'elles ne soient pas imposées à l'industrie aérienne seulement.

Cette association estime que l'instauration d'un fonds d'indemnisation ne réglerait pas les problèmes à l'origine des faillites de transporteurs. Selon elle, le gouvernement doit d'abord s'attaquer aux coûts importants supportés par les transporteurs aériens, comme les loyers d'aéroport et les taxes sur le carburant.

L'ATAC est contre l'obligation de déposer des sommes dans un compte en fidéicommiss. Elle considère que les plus petits transporteurs (souvent des transporteurs régionaux) seraient très affectés par une telle mesure. Et, en conséquence, cela limiterait la concurrence sur le marché canadien.

Bien qu'elle n'ait pas fait de recherches sur la disponibilité de ces produits, l'ATAC estime que les consommateurs peuvent se protéger en se dotant d'une assurance voyage qui couvre la faillite des transporteurs. Elle juge qu'il s'agit de la meilleure protection pour les consommateurs.

POUR

Tous les intervenants de ce groupe sont pour l'instauration d'un filet de protection pour les consommateurs.

Tous les intervenants estiment qu'une autre faillite de transporteur pourrait facilement se reproduire.

Un intervenant croit que cela sera le cas tant et aussi longtemps qu'on tolérera des transporteurs aériens sous-capitalisés. Certains estiment que Jetsgo a, entre autres, fait faillite pour cette raison. Mais aussi parce que cette entreprise vendait le prix de ses

billets en dessous du prix coûtant, utilisait le produit de ses ventes pour payer ses dépenses courantes, etc.

Fiducie

Certains intervenants trouvent particulièrement problématique le fait que les transporteurs utilisent immédiatement les paiements des consommateurs (pour payer leurs dépenses courantes) alors que le service payé sera livré quelques semaines plus tard. Ils jugent que l'industrie aérienne, comme d'autres industries qui perçoivent des sommes des semaines avant de livrer la marchandise, devraient avoir l'obligation de déposer ces sommes dans un compte en fidéicommiss.

Un des intervenants considère qu'il y a là un problème de concurrence — une absence de « level playing field » — parce que les transporteurs aériens réguliers, contrairement à d'autres intervenants du marché, n'ont pas l'obligation de déposer les sommes perçues dans un compte en fidéicommiss. Tous estiment que les transporteurs aériens font supporter à l'ensemble de l'industrie les risques qu'ils représentent. Les garanties et les frais de marchand réclamés par les acquéreurs comme *Moneris* constituent, selon eux, un exemple de ce transfert de risque.

Cependant, quelques intervenants jugent qu'il serait difficile d'exiger que les transporteurs aériens déposent les sommes reçues des consommateurs dans un compte en fidéicommiss. Ils croient qu'une telle mesure imposerait un « stress important sur le cash flow » de ces entreprises.

Un intervenant souligne que ce moyen serait efficace à condition que des enquêteurs surveillent régulièrement les comptes en fidéicommiss des entreprises.

Fonds d'indemnisation

Certains estiment qu'un fonds d'indemnisation serait le moyen le plus facile à mettre en place afin de protéger les consommateurs.

Certains soulignent qu'au Québec, l'instauration d'un fonds d'indemnisation a eu pour effet de créer un climat d'affaire sain. Cela comporte un autre avantage : les consommateurs n'ont pas peur à l'idée d'acheter un service de voyage.

Plusieurs estiment que les voyageurs devraient payer une somme minimale pour financer un fonds d'indemnisation.

Certains prévoient cependant que cette mesure sera considérée comme une nouvelle taxe, ce qui sera très mal vu par l'industrie aérienne, qui s'estime déjà trop taxée.

Garantie et surveillance financière

Plusieurs considèrent que les transporteurs réguliers (sous juridiction fédérale) constituent le domaine le plus risqué de l'industrie du voyage. Ils déplorent que, malgré ce fait, ces entreprises n'aient pas l'obligation de donner des garanties (contrairement à d'autres acteurs de l'industrie du voyage, comme les compagnies de vols charter tel que Air Transat) et que personne ne surveille leurs états financiers.

D'ailleurs, plusieurs estiment que le gouvernement devrait surveiller les finances des transporteurs réguliers.

Certains soulignent qu'actuellement, seuls les transporteurs aériens (cotés en bourse) peuvent faire l'objet d'une vérification puisque leurs états financiers doivent être divulgués.

Plusieurs soulignent qu'il serait souhaitable que les transporteurs fournissent des garanties pour protéger les consommateurs.

Information des consommateurs

Plusieurs jugent que les consommateurs ne sont pas suffisamment informés des risques qu'ils courent lorsqu'ils font affaire directement avec les transporteurs aériens. De plus, plusieurs soulignent que les consommateurs ne sont pas suffisamment informés du fait qu'ils sont protégés lorsqu'ils achètent leur billet par l'intermédiaire d'un agent de voyages ou un grossiste. Ils déplorent le fait que peu ou pas de campagnes publicitaires aient été faites afin d'informer les consommateurs de l'existence de fonds d'indemnisation et de la protection financière qu'il procure.

Rétrofacturation

Certains estiment que la rétrofacturation ne constitue pas une solution parce qu'il s'agit d'une politique dont l'application est trop aléatoire.

D'autres soulignent qu'on ne doit pas faire supporter le risque des transactions (qui découle des difficultés financières des transporteurs) aux émetteurs de cartes de crédit.

Réponse à l'ATAC au sujet de la concurrence

L'ATAC s'oppose à la mise en place de mesures de protection financière pour les consommateurs parce qu'elle estime que cela va nuire à la concurrence. Certains intervenants répondent que les plus gros transporteurs ne veulent pas de telles mesures parce qu'elles vont surtout bénéficier à leurs concurrents qui sont moins bien établis sur le marché.

SYNTHÈSE, CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Constats

- Un nombre grandissant de consommateurs achètent leur billet d'avion directement des transporteurs et plus particulièrement sur Internet.
- Presque tous les ans depuis 2001, les médias rapportent la faillite d'un transporteur aérien au Canada et le nombre navrant de consommateurs laissés en plan ici ou à l'étranger.
- Tous les observateurs de l'industrie s'entendent : la possibilité qu'un autre transporteur aérien fasse faillite est grande compte tenu de la conjoncture actuelle dans l'industrie. De plus, ce risque ne se limite pas aux petits transporteurs. Même les plus gros transporteurs éprouvent de sérieuses difficultés financières.
- Or, actuellement, les consommateurs canadiens sont très inégalement protégés, ce qui est difficilement justifiable. Cette situation crée plusieurs classes de consommateurs déterminées par les entreprises avec lesquelles les consommateurs contractent et les modes de paiement qu'ils ont choisis.
- Les consommateurs canadiens qui font affaire avec des agents de voyages ou des grossistes agréés de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Québec jouissent de la meilleure protection offerte. En effet, ces consommateurs ont accès à un fonds d'indemnisation qui les protège en cas de faillite d'un transporteur.
- De plus, même lorsque c'est le consommateur qui finance cette protection, la somme réclamée est minime. En effet, si un consommateur québécois achète un voyage d'une valeur de 1000 \$, il déboursa 3,50 \$ pour cette protection.

- Les consommateurs des autres provinces n'ont pas accès à une protection similaire.
- Pire, comme le consommateur a de plus en plus recours aux nouveaux modes de distribution des billets d'avion des transporteurs aériens, on peut raisonnablement conclure que le nombre de consommateurs protégés va s'amenuiser.
- De plus, selon certains acteurs de l'industrie, les consommateurs sont insuffisamment informés : ils ignorent le risque qu'ils courent lorsqu'ils transigent directement avec un transporteur aérien et trop peu d'entre eux connaissent la protection financière que leur procure l'achat d'un billet fait par l'intermédiaire d'un agent de voyages ou grossiste agréés de Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Québec.

Problèmes d'inégalité et de concurrence

- Par ailleurs, la situation actuelle crée des inégalités importantes entre les différents acteurs de l'industrie du voyage.
 - ◆ Certains agents de voyages et grossistes du pays (c'est-à-dire, les agents et grossistes faisant affaire en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec) sont soumis à une législation qui encadre leurs activités et qui, notamment, impose des mesures afin de protéger les consommateurs qui paient à l'avance un service dont ils ne bénéficient que plus tard. Parallèlement, depuis quelques années, les transporteurs aériens vendent des billets d'avion directement aux consommateurs sans devoir se soumettre aux mêmes exigences.
 - ◆ Les représentants des agents de voyages et grossistes à qui nous avons parlé considèrent cette situation injuste car la protection repose uniquement sur leurs épaules.

Pistes de solution

Quelle est la meilleure solution pour protéger les consommateurs qui transigent directement avec les transporteurs aériens ? Devrait-on laisser aux cartes de crédit et aux assureurs le soin de protéger ces consommateurs ? Ou devrait-on plutôt mettre en place de nouvelles mesures ?

- La rétrofacturation par les émetteurs de carte de crédit ne constitue pas la panacée qui va protéger l'ensemble des consommateurs qui achètent leur billet d'avion directement des transporteurs.
 - ◆ En fait, seulement 72 % des billets d'avion vendus au Canada en 2005 ont été payés par carte de crédit.
 - ◆ De plus, seules six des 13 provinces et territoires ont adopté des règles qui imposent la rétrofacturation lorsqu'un consommateur éprouve des difficultés avec un marchand à la suite d'une transaction sur Internet. Les consommateurs des autres provinces ne bénéficient pas de cette protection.
 - ◆ Ensuite, seules la Colombie-Britannique et l'Ontario ont étendu les règles de la rétrofacturation aux contrats conclus, par exemple, par téléphone. Par conséquent, si un consommateur d'une des 11 provinces et territoires restants achète son billet d'avion en effectuant la transaction par téléphone, il ne bénéficiera pas de cette protection.
 - ◆ En l'absence de loi, les consommateurs doivent faire appel aux « politiques d'entreprise » de leur émetteur de carte de crédit. Cependant, comme les politiques de rétrofacturation ne sont pas reproduites dans les contrats, l'application de ces politiques demeurent discrétionnaire. Par conséquent, si une compagnie émettrice refuse de faire une rétrofacturation, un consommateur ne disposera d'aucun recours.

- ◆ Enfin, comme nous l'a appris la faillite de *Jetsgo*, ce ne sont pas tous les émetteurs de carte de crédit qui acceptent de rembourser leurs clients. Cela démontre à quel point ce procédé demeure une protection aléatoire.
- Par ailleurs, il semble que la rétrofacturation opère un transfert de risque qui défavorise notamment les agents de voyages et les grossistes du pays.
- ◆ Tous les intervenants que nous avons interviewés (sauf l'Association canadienne des transporteurs aériens) estiment que les transporteurs aériens font supporter à l'ensemble de l'industrie du voyage les risques qu'ils représentent. Ils considèrent que les garanties et les frais de marchand réclamés par les acquéreurs comme *Moneris* constituent un exemple de ce transfert de risque.
- ◆ Nous pouvons émettre l'hypothèse que l'industrie du voyage serait moins risquée pour les consommateurs et pour les acquéreurs (comme *Moneris*) si les transporteurs aériens étaient soumis aux mêmes règles que les grossistes et les agents de voyages agréés de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Québec. En conséquence, il est probable que les acquéreurs diminueraient leurs exigences vis-à-vis des agents de voyages et des grossistes (remise d'une garantie, frais de marchand).
- ◆ On pourrait ajouter qu'un transfert de risque similaire s'effectue vers les acquéreurs et les émetteurs de carte de crédit. Cela soulève un questionnement important : doit-on transformer la carte de crédit, un mode de paiement électronique, en outil pour assurer les transactions des consommateurs ? Est-ce vraiment là son rôle ? Par principe, et compte tenu des avantages que cela procure aux consommateurs, nous sommes favorables à la rétrofacturation. Cependant, nous ne comprenons pas pourquoi un tiers (qu'il soit agent de voyage, grossiste ou acquéreur) devrait assumer le risque qui appartient à un autre, c'est-à-dire aux transporteurs aériens dans le cas qui nous préoccupe.

- L'achat d'une assurance n'est pas une solution : elle est dispendieuse et la protection offerte est très limitée.
 - ◆ Seules trois assurances sur les onze répertoriées offrent une protection en cas de faillite d'un transporteur aérien.
 - ◆ Deux des trois assurances étudiées (Desjardins et Travel Guard) excluent les transporteurs aériens en difficulté financière qui se mettent sous la protection de la loi. Ensuite, *Travel Guard* exclut toute protection si un transporteur fait faillite dans les 14 jours de la souscription de la couverture d'assurance. Ceci illustre à quel point les produits d'assurance offerts sont d'un intérêt limité puisque c'est dans les circonstances mentionnées précédemment qu'un consommateur a besoin de protection.
 - ◆ Ces produits coûtent très cher si on les compare à la contribution requise des consommateurs par le fonds d'indemnisation du Québec. L'assurance annulation et interruption de Desjardins et de la Croix Bleue coûte respectivement 40 et 224,54 \$, alors que Travel Guard offre pour 92,65 \$ une assurance annulation uniquement.
 - ◆ Les assurances imposent d'importantes limites aux réclamations notamment en imposant un plafond d'indemnisation annuel. Nous avons pu confirmer que chez 2 des 3 assurances étudiées, ce plafond s'applique aux défaillances de tous les fournisseurs de services (mondiaux) avec lesquels leurs assurés (provenant du Canada ou de la région est du pays) ont fait affaire.

Nouvelles mesures de protection

Tous les intervenants (sauf ATAC) estiment important de mettre en place de nouvelles mesures afin de protéger les consommateurs.

- D'une part, parce que cela contribuerait à créer un marché plus juste et plus sain pour tous les acteurs de cette industrie. Mais aussi parce que cela aiderait à redorer l'image d'une industrie qui en a rudement besoin. De plus, cela contribuerait à rebâtir la confiance des consommateurs envers cette industrie qui a laissé en plan (un peu partout sur la planète) des centaines d'entre eux depuis 2001.
- Plusieurs intervenants soulignent que l'instauration d'un fonds d'indemnisation serait la solution la plus facile à mettre en place.
 - ◆ On peut émettre l'hypothèse que l'ajout d'un frais fixe minime aurait peu d'impact sur le prix total du billet et, par conséquent, sur la demande générale du service.
 - ◆ Par ailleurs, il pourrait être intéressant d'analyser la possibilité de mettre en place un fonds d'indemnisation national, financé par les voyageurs eux-mêmes, afin d'éviter un impact négatif sur les transporteurs aériens.
 - ◆ D'autre part, comme les compagnies aériennes prélèvent déjà un certain nombre de frais pour des tiers (ex. : taxe de sécurité pour le gouvernement fédéral), on peut émettre l'hypothèse que la charge administrative associée au prélèvement d'un droit additionnel ne serait pas très lourde.
- Plusieurs intervenants considèrent que les transporteurs réguliers (sous juridiction fédérale) constituent le domaine le plus risqué de l'industrie du voyage et que les consommateurs seraient mieux protégés si le gouvernement surveillait régulièrement les finances des transporteurs aériens. Nous sommes d'accord avec cette proposition

- Enfin, malgré les objections de quelques intervenants, nous sommes d'avis que certaines mesures devraient être adoptées afin de protéger les consommateurs qui doivent payer à l'avance pour leur billet d'avion. Plusieurs commerçants du Canada ont l'obligation de déposer les sommes reçues lorsqu'il y a un délai de plus de deux mois entre le paiement et la livraison du produit. Une telle obligation est imposée notamment par la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec²⁵⁶. Nous trouvons inconcevable qu'une industrie risquée évite de se soumettre à une telle règle, qui est par ailleurs raisonnable.

Nous concluons donc qu'il est important de s'adapter aux changements intervenus dans les réseaux de distribution et de prévoir pour les consommateurs des protections susceptibles de les protéger adéquatement en cas de faillite d'un transporteur aérien.

En conséquence, Option consommateurs émet les recommandations suivantes :

Recommandation 1

Option consommateurs demande aux transporteurs aériens de mettre en place des mesures pour protéger leurs clients si jamais ils n'étaient pas capables de rendre le service pour lequel ils ont déjà été payés.

Recommandation 2

Option consommateurs recommande aussi au ministre des Transports d'adopter des mesures de protection des consommateurs qui tiennent compte des nouveaux modes de distribution de voyages. Parmi ces mesures, le ministre des Transports devrait effectuer une surveillance financière étroite des transporteurs aériens et renseigner la population à cet effet. Il devrait également mettre en place des mesures de protection en ce qui a trait

²⁵⁶ art. 256, *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q. P-40.1.

aux ventes anticipées de billets. Enfin, il doit créer un fonds fédéral d'indemnisation à l'intention des voyageurs victimes de la déconfiture de transporteurs aériens.

Recommandation 3

Option consommateurs recommande à la Business Practices and Consumer Protection Authority (BPCPA) de la Colombie-Britannique, au Conseil de l'industrie de tourisme de l'Ontario (CITO), à l'Office de la protection des consommateurs du Québec de même qu'aux associations professionnelles comme l'ACTA et l'ATOQ de poursuivre les campagnes d'information auprès des consommateurs. Ces derniers doivent savoir qu'ils ne sont pas protégés par le fonds quand ils transigent directement avec les transporteurs aériens, mais seulement lorsqu'ils font affaire avec des agents de voyages et des grossistes agréés de ces provinces.

Recommandation 4

Option consommateurs invite les consommateurs à faire affaire, lorsque cela est possible, avec un agent de voyages ou un grossiste de la Colombie-Britannique, de l'Ontario ou du Québec afin d'être protégés en cas de faillite d'un transporteur.

BIBLIOGRAPHIE

Lois du Canada

- ALBERTA : *Fair Trading Act*, Chapter F-2
- ALBERTA : *Internet Sales Contract Regulation*, 81/2001
- CANADA: *Loi sur les Transports au Canada*, 1996, chapitre 10
- CANADA: *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire, édictant la Loi sur Via Rail Canada et modifiant d'autres lois en conséquence* (1^{ère} lecture), 1^{ère} session, 38^e législature.
- CANADA: *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58 de la *Loi sur les Transports au Canada*
- COLOMBIE BRITANNIQUE: *Business Practices and Consumer Protection Act*, Bill2-2004
- COLOMBIE-BRITANNIQUE : *Business Practices and Consumer Protection Act*, SBC 2004 Chapter 2.
- COLOMBIE-BRITANNIQUE : *Business Practices and Consumer Protection Authority Act*, SBC 2004 Chapter 3
- COLOMBIE-BRITANNIQUE: *Travel Industry Regulation*, B.C. Reg. 296/2004.
- MANITOBA : *Loi sur la protection du consommateur*, C.P.L.M., c. C200
- NOUVELLE-ÉCOSSE : *Consumer Protection Act*, R.S.N.S. 1989, c.92
- NOUVELLE-ÉCOSSE : *Internet Sales Contract Regulations*, N.S. Reg. 91/2002
- ONTARIO : *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002 chap.30, Annexe A
- ONTARIO : *Loi de 2002 sur le secteur du voyage*, L.O. 2002, c. 30, ann. D
- ONTARIO : *Règlement de l'Ontario 26/05*, Loi habitante: Secteur du voyage (Loi de 2002 sur le), L.O. 2002, c. 30, ann. D
- QUÉBEC : *Loi sur les agents de voyage*, L.R.Q. c. A-10
- QUÉBEC, *Loi sur la protection du consommateur* L.R.Q. P-40.1
- QUÉBEC : *Règlement sur les agents de voyages*, R.R.Q., 1981, c. A-10, r. 1.
- SASKATCHEWAN : *The Consumer Protection Act*, CHAPTER C-30.1
- SASKATCHEWAN: *The Consumer Protection Regulations*, chapter C-30.1 REG 1

Lois et directives d'autres juridictions

- CALIFORNIA: *Business and Professions Code*, § 17550-17550.58.
- COMMUNAUTÉ EUROPÉENNE, *Directive 90/314/CEE du Conseil des Communautés européennes du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait*, Journal officiel n° L 158 du 23/06/1990 p. 0059 – 0064, [En ligne] URL : http://ec.europa.eu/transport/air/legislation/others_fr.htm.
- GRANDE-BRETAGNE: *The Civil Aviation (Air Travel Organisers' Licensing)*, Regulations 2003 No. 1741
- GRANDE-BRETAGNE: *The Civil Aviation (Air Travel Organisers' Licensing)*, Regulations 1995 No. 1054.
- GRANDE-BRETAGNE: *The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations*, 1992, Statutory Instrument 1992 no. 3288
- NEVADA, *Nevada Revised Statutes (NRS)*, Chapter 598 – *Deceptive Trade Practices*, art. NRS 598.305 - NRS 598.525

Monographies et périodiques

- JOLIN. L., *Droit du tourisme au Québec*, Montréal, Presses de l'Université du Québec, 2000.
- KEE, JASON J., *Principles in practice : The Canadian Response to Consumer Protection Issues in Electronic Commerce*, University of Toronto Faculty of Law, 2001
- PINEAU. J., *Le contrat de transport terrestre, maritime, aérien*, Montréal, Les Édition Thémis, Faculté de droit - Université de Montréal, 1986.

Documents divers

- ACTA, *Air Canada vient encore miner l'efficacité du réseau du voyage au détail*, Ottawa, 2 mai 2006, [En ligne] adresse URL : <http://www.acta.ca/frpress-releases.htm>
- AFP , REUTERS, *Secteur aérien, : la chasse aux coûts est lancée – Pour compenser les fortes dépenses en carburant, les transporteurs explorent toutes les pistes pour réduire la note*, Le Devoir, 7 juin 2006, p. B1-2;
- ALBERTA GOVERNMENT SERVICES CONSUMER INFORMATION CENTER, *Internet Shopping*, [En ligne], adresse URL: http://governmentservices.gov.ab.ca/pdf/tipsheets/Shopping_on_the_Internet.pdf
- AMERICAN EXPRESS CANADA, *Droits et responsabilités des consommateurs, engagements volontaires et codes de conduite*, [En ligne],

http://www10.americanexpress.com/canada_ss/canada_fr/can_fr_generic_ss/pdfs/Voluntary_Codes_from_CBA-French.pdf

- BENOIT, Daphné, GORSE, Mathieu, *Le secteur aérien souffre du pétrole cher et des taxes*, La Presse, 6 juin 2006, La Presse Affaires, p. 5;
- BERGERON, Maxime, *Jetsgo doit 108 millions à ses créanciers*, La Presse, 22 mars 2005, p. A-10
- BÉRUBÉ, G., *Pas de profits pour l'industrie aérienne- La flambée des cours pétroliers prolonge la disette*, Le Devoir, 5 avril 2005
- BUSINESS PRACTICES AND CONSUMER PROTECTION AUTHORITY *Fee Schedule – Travel Agents and Travel Wholesalers (Effective April 01, 2005)*, [En ligne], adresse URL : http://www.bpcpa.ca/Docs/ts_travel_fees.pdf
- BUSINESS PRACTICES AND CONSUMER PROTECTION AUTHORITY *Fee Schedule – Travel Agents and Travel Wholesalers (Effective April 01, 2005)*, [En ligne], adresse URL : http://www.bpcpa.ca/Docs/ts_travel_fees.pdf
- BUSINESS PRACTICES AND CONSUMER PROTECTION AUTHORITY, *Jetsgo Airlines Ceases Operation – March 11, 2005*, [En ligne], adresse URL : <http://www.bpcpa.ca/news/bpcpa-news-03-11-05.htm>.
- CASTONGUAY, A, *L'opposition réclame un encadrement plus rigide de l'industrie aérienne*, Le Devoir.com, le 15 mars 2005.
- CHAMPAGNE, Anne-Louise, *Québécois Express a fermé ses livres*, Le Soleil, Économie, samedi 2 avril 2005, p. B4.
- CIVIL AVIATION AUTHORITY (CAA), *CAA Publishes Advice to Government on Future of Air Travel Protection*, 22 septembre 2005, [En ligne] URL: <http://www.caa.co.uk/application.aspx?categoryid=14&pagetype=65&applicationid=7&mode=detail&nid=1143>
- CIVIL AVIATION AUTHORITY (CAA), *FAQ - What is ATOL and what does it do for me?*, [En ligne], adresse URL : <http://www.caa.co.uk/default.aspx?categoryid=1080&pagetype=70>
- CIVIL AVIATION AUTHORITY (CAA), *FAQ- Can an ATOL protect me if a scheduled airline goes bust ?*, [En ligne], adresse URL : <http://www.caa.co.uk/default.aspx?categoryid=1080&pagetype=70>
- CIVIL AVIATION AUTHORITY (CAA), *Financial Protection for Air Travellers and Package Holidaymakers in the Future CAA Advice to Government - CAP 759*, September 2005, [En ligne] URL: <http://www.caa.co.uk/docs/33/CAP759.pdf>
- CIVIL AVIATION AUTHORITY (CAA), *Future of Financial Protection for Air Travellers*, [En ligne] URL: http://www.caa.co.uk/docs/436/Seminar_Note.pdf
- CIVIL AVIATION AUTHORITY (CAA), *Official Record Series 3: Air Travel Organisers' Licensing - Guide for Applicants and Licence Holders*, avril 2006, [En ligne], adresse URL : <http://www.caa.co.uk/docs/33/ORS3.PDF>

- CIVIL AVIATION AUTHORITY (CAA), *Standard Terms Included in Air Travel Organiser's Licences* [En ligne], adresse URL : <http://www.caa.co.uk/>
- CIVIL AVIATION AUTHORITY (CAA), *Terms Of Reference For ATOL Review*, 17 November 2005, [En ligne] URL : <http://www.caa.co.uk/application.aspx?categoryid=14&pagetype=65&applicationid=7&mode=detail&nid=1176>
- CNW GROUP, *American Express to Provide Refunds for Cardmembers who Purchased Jetsgo Tickets With an American Express Card*, [En ligne], adresse URL : <http://www.newswire.ca/en/releases/archive/March2005/11/c3996.html>
- COMITÉ DES MESURES EN MATIÈRE DE CONSOMMATION, *Modèle d'harmonisation des règles régissant les contrats de vente par Internet*, 25 mai 2001, [En ligne], adresse URL [http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/vwapj/Sales_Template_fr.pdf/\\$FILE/Sales_Template_fr.pdf](http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/vwapj/Sales_Template_fr.pdf/$FILE/Sales_Template_fr.pdf)
- COMMISSION CANADIENNE DU TOURISME, *Plan stratégique 2003-2005, Vue d'ensemble - La route vers le succès*, le 17 juin 2002.
- COMMUNAUTÉ EUROPÉENNE, *Rapport de mise en œuvre de la directive 90/314/CEE concernant les voyages, vacances et circuits à forfait dans la législation nationale des États membres de l'UE*, SEC(1999) 1800 final, [En ligne] URL : http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/pack_trav02_fr.pdf.
- COMMUNAUTÉ EUROPÉENNE – Direction générale de l'énergie et des transports et de la Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs, *Contrats des compagnies aériennes avec les passagers*, 30/09/2002 [En ligne] URL : http://www.ec.europa.eu/transport/air/consultation/2002_09_30_fr.htm;
- CONFERENCE BOARD OF CANADA, *Canadian Travel Distribution Report – A Quartely Report*, Winter 2005.
- CONSEIL PROFESSIONNEL DE L'ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME, *La commercialisation en ligne des destinations touristiques : stratégies pour l'ère de l'information*, septembre 1999.
- DÉBATS DE LA CHAMBRE DES COMMUNES (28 novembre 2005), (38e Législature), (1ere session) (Hansard révisé no 159), [En ligne] http://www.parl.gc.ca/38/1/parlbus/chambus/house/debates/159_2005-11-28/han159-F.htm
- DÉSIRONT, André, *Le transporteur régional Val Air s'écrase*, La Presse, 25 février 2004, La Presse Affaires p. 2
- DÉSIRONT, André, *Les agences de voyages vendent moins de billets d'avion*, La Presse, le 18 mars 2006, section Vacances-voyage p. 2.
- DÉSIRONT, André, *Les clients de Vacances Canada 3000 seront remboursés*, La Presse, Vacances Voyages, mercredi 28 novembre 2001, p. B5);
- DÉSIRONT, André, *Les manœuvre anti-agents de voyages d'Air Canada*, La Presse, section Vacances Voyage, le 27 mai 2006, p. 2.

- DESIRONT, André, *Un agent de voyages ou Internet ?*, La Presse – Vacances voyages, mercredi 31 août 2005 p. 6.
- EUROPEAN COMMISSION - Directorate-General for Energy and Transport, with Directorate-General for Health and Consumer Protection, *Summary of Responses to Airlines' Contracts with Passengers*, [En ligne] URL : http://www.ec.europa.eu/transport/air/consultation/2002_09_30_fr.htm.
- GREAT-BRITAIN, *House of Commons – Transport Committee, Financial Protection for Air Travellers: Second Report Abandoning Effective Protection - Second Report*, HC 636, 4 February 2006, [En ligne] URL: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm/cmtran.htm>
- INDUSTRIE CANADA, *Les ministres responsables de la consommation approfondissent des initiatives de protection des consommateurs dans un marché sans frontières, 16 janvier 2004*, [En ligne], adresse URL <http://www.ic.gc.ca/cmb/welcomeic.nsf/7b9e8b9e49be3274852564820068dc64/85256a5d006b972085256e1d0074ac5b!OpenDocument>
- JACQUES, Benoit, *Le sort des clients de Canada 3000 à l'étranger*, La Presse, 10 novembre 2001.
- KOUCHNER, Martin, *Pilotez vos vacances sur Internet*, *Affaire Plus*, décembre 2004, pp. 56-62.
- LA PRESSE CANADIENNE, *Le trafic aérien est en progression pour janvier, selon l'IATA*, *Le Devoir*, ÉCONOMIE, 1 mars 2006, p. C-3
- LA PRESSE CANADIENNE, *Le trafic aérien mondial grimpe*, *LaPresseAffaires.com*, 1 juin 2006
- MASTERCARD CANADA, *Press Releases*, [En ligne], adresse URL http://www.mastercard.com/canada/general/press/pr_2005_03_17_jetsgo.html
- MINISTÈRE DES FINANCES CANADA, *Les Banques du Canada* [En ligne] adresse URL : http://www.fin.gc.ca/tocf/2002/bank_f.html
- MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA 2004, *Rapport sur les plaintes relatives au transport aérien : janvier à juin 2004*, [En ligne], adresse URL: http://www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/2005/findings1_f.html.
- MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA 2003, *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : juillet à décembre 2003*, [En ligne], adresse URL: http://www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/2004/findings_f.html.
- MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA 2003, *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : janvier à juin 2003* [En ligne], adresse URL: http://www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/2004/findings_f.html

- MORCHOINE, Astrid, *De nouvelles façons d'acheter des voyages – Les consommateurs en ligne poussent les demandes encore plus loin*, Les Affaires, 8 avril 2006, p. 55.
- MOROZ KEENAN, TECHNOLOGY ENTERPRISES PRACTICE GROUP, MACLEOD DIXON, *The Alberta Internet Sales Contract Regulation: Stimulating E-Commerce Through Consumer Protection*, [En ligne] adresse URL : <http://www.macleoddixon.com/content/files/InternetSales.pdf>
- MOYSE, PIERRE-EMMANUEL, *Commentaires sur le Modèle d'Harmonisation des Règles Régissant les Contrats de Vente par Internet*, Leger Robic Richard avocats, Montréal, 2001
- OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEURS, *Dossier spécial – Avis aux clients de Jetsgo*, [En ligne], adresse URL : http://www.opc.gouv.qc.ca/publications/JetsGo_index.asp
- OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA, *Affrètements*, [En ligne], adresse URL http://www.cta-otc.gc.ca/air-aerien/charters/index_f.html
- OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA, *Plainte sur le transport aérien ?*, [En ligne], adresse URL http://www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/menu_f.html
- OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA, *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : juillet à décembre 2003*, Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2003 Imprimé et relié au Canada, ISBN 0-662-68183-2.
- OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL – STATE OF CALIFORNIA – DEPARTMENT OF JUSTICE, *Consumer Refunds*, [En ligne], adresse URL : <http://www.ag.ca.gov/travel/consumer.htm>.
- OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL – STATE OF CALIFORNIA – DEPARTMENT OF JUSTICE, *Instruction for the Seller of Travel Registration Application and Attachments*, [En ligne], adresse URL : <http://www.ag.ca.gov/travel/pdf/instructions.pdf>.
- OPTION CONSOMMATEURS, *La nouvelle « Coalition pour la protection des voyageurs » demande au gouvernement fédéral de protéger les passagers des transporteurs aériens. La Coalition dit qu'il faut renforcer le projet de loi C-44*, Communiqué de presse du 2 juin 2005, [En ligne], adresse URL: http://www.option-consommateurs.org/communiques/communiques_2005/trans_aeriens4_050601.html
- PLANTEVIN, Jérôme, *Les voyageurs en ligne perdent peu à peu leur emprise – Les hôteliers et autres entreprises touristiques reprennent le contrôle de la vente de leurs produits sur Internet*, Les Affaires, 8 avril 2006, p. 20.
- SECRÉTARIAT DES CONFÉRENCES INTERGOUVERNEMENTALES CANADIENNES, *Communiqué Ref :830807005 Réunion des ministres responsables de la consommation Winnipeg (Manitoba), les 15 et 16 janvier 2004*, [En ligne], adresse URL : http://www.scics.gc.ca/cinfo04/830807005_f.html

- SMITH, Margaret, *La protection du consommateur dans le contexte du commerce électronique*, PRB 00-18F, Division du droit et du gouvernement, 10 octobre 2000, [En ligne] URL : [http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/BP/prb0018-f.htm#REJET%20DE%20DÉBIT\(txt\)](http://dsp-psd.tpsgc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/BP/prb0018-f.htm#REJET%20DE%20DÉBIT(txt)).
- THE CANADIAN PRESS, *Customers of Canadian Western Airlines were left in the lurch after the Vancouver-based airline ceased operations*, November 10, 2003.
- TRANSPORTS CANADA, *Le gouvernement du Canada offre une indemnisation directe aux transporteurs aériens*, Communiqué de presse publié le 2 octobre 2001, No H125/01 [En ligne], adresse URL http://www.tc.gc.ca/medias/communiques/nat/2001/01_h125f.htm
- TRAVEL CONSUMER RESTITUTION CORPORATION, *Instructions for filing TCRC Claim Form*, [En ligne], adresse URL <http://www.tcrcinfo.com/forms.html>.
- TRAVEL CONSUMER RESTITUTION CORPORATION, *Special Notice to Consumers Affected by Airline or Cruise Line Closures & Reorganisations*, [En ligne], adresse URL : <http://www.tcrcinfo.com/forms.html>.
- TUCK, Simon, *Airline Consumer fund eyed by Ottawa*, Globeandmail.com, March, 29, 2005.
- UNIFORM LAW CONFERENCE OF CANADA – COMMERCIAL LAW STRATEGY, *Status of e-Commerce Legislation in Canada as of February 29, 2004*, [En ligne] <http://www.ulcc.ca/en/cls/index.cfm?sec=4&sub=4b>
- UNITED KINGDOM - Department for Transport, *Government Rejects Extra £1 on Air Tickets*, Monday 10 October 2005, [En ligne] URL: <http://www.gnn.gov.uk/environment/fullDetail.asp?ReleaseID=172725&NewsAreaID=2&NavigatedFromDepartment=False> .
- VISA CANADA, *Visa e-Promesse*, [En ligne], adresse URL : http://www.visa.ca/fr/personal/shop_epromise.cfm

Sites Web cités et consultés

- AGENCE DE CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA (ACFC) : <http://www.fcac.acfc.gc.ca>
- BANQUE CIBC : <http://www.cibc.com/ca/personal-fr.html>
- BANQUE DE MONTRÉAL : <http://www4.bmo.com/francais/>
- BANQUE LAURENTIENNE : <https://www.blcdirect.banquelaurentienne.ca>
- BANQUE NATIONALE DU CANADA : <http://www.bnc.ca>
- BANQUE ROYALE : <http://www.banqueroyale.com>
- BANQUE ROYALE RBC : <http://www.rbcbanqueroyale.com/>
- BANQUE SCOTIA : http://www.scotiabank.com/cda/index/0,,LIDfr_SID3002,00.html

- BANQUE TD CANADA TRUST : <http://www.tdcanadatrust.com/>
- BILLING AND SETTLEMENT PLAN CANADA : <http://www.iata.org/whatwedo/bsp/index.htm>
- BUSINESS PRACTICES AND CONSUMER PROTECTION AUTHORITY : <http://www.bpcpa.ca/>.
- CAA QUÉBEC : <http://www.caaquebec.com/Accueil/>
- CIVIL AVIATION AUTHORITY (CAA): <http://www.caa.co.uk>
- COMITÉ DES MESURES EN MATIÈRE DE CONSOMMATION: <http://www.cmcweb.ca>
- CORNELL UNIVERSITY : http://www.law.cornell.edu/uscode/html/uscode15/usc_sup_01_15_10_41_20_I_30_D.html
- CROIX BLEUE CANADA : <http://www.bluecross.ca/francais/default.html>
- DESJARDINS : <http://www.desjardins.com/fr/>
- FINANCIÈRE MANUVIE : http://www.manuvie.ca/canada/canada1.nsf/public/homepage_fr
- HSBC : <http://www.hsbc.ca/hsbc>
- JETSGO : <http://www.jetsgo.net/>
- LA CAPITALE : <http://www.lacapitale.com/index.jsp>
- MINISTÈRE DES FINANCES CANADA : <http://www.fin.gc.ca/fin-fra.html>
- NEVADA CONSUMER AFFAIRS DIVISION, <http://fyiconsumer.org/>
- OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (Manitoba) : <http://www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/acts/cpa.fr.html>
- OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (Québec): <http://www.opc.gouv.qc.ca>
- OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA http://www.cta-otc.gc.ca/index_f.html
- SECRÉTARIAT DES CONFÉRENCES INTERGOUVERNEMENTALES CANADIENNES (SCICS), http://www.scics.gc.ca/menu_f.html
- TIC TRAVEL INSURANCE : <http://travelinsurance.ca/index.php>
- TRANSPORTS CANADA, <http://www.tc.gc.ca/aerien/menu.htm>
- TRAVEL CONSUMER RESTITUTION CORPORATION : <http://www.tercinfo.com>
- TRAVEL GUARD : <http://www.travelguard.ca>
- TRAVEL INDUSTRY COUNCIL OF ONTARIO : <http://www.tico.on.ca/>
- TRAVEL UNDERWRITERS : <http://www.travelunderwriters.com/>

ANNEXES

I. COALITION POUR LA PROTECTION DES VOYAGEURS²⁵⁷

LA NOUVELLE «COALITION POUR LA PROTECTION DES VOYAGEURS » DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL DE PROTÉGER LES PASSAGERS DES TRANSPORTEURS AÉRIENS.

La Coalition dit qu'il faut renforcer le projet de loi C-44.

Toronto, le 2 juin 2005 — On a annoncé aujourd'hui la formation d'une nouvelle coalition pancanadienne, réunissant différents organismes de protection des consommateurs et associations commerciales aux vues similaires, qui demande au gouvernement fédéral d'assurer une plus grande protection aux passagers des transporteurs aériens canadiens. Cette initiative s'inscrit dans la foulée de la déconfiture récente du transporteur à tarifs réduits Jetsgo, qui a laissé des milliers de passagers sur le carreau sans remboursement ni autre indemnité, et alors que le projet de loi C-44, présenté par le gouvernement en avril, s'achemine vers l'étape de la deuxième lecture. Le projet de loi, qui propose des modifications mineures à la Loi sur les transports au Canada, est nettement insuffisant pour assurer une véritable protection des consommateurs, selon la Coalition.

La Coalition pour la protection des voyageurs regroupe le Travel Industry Council of Ontario (TICO), l'Association canadienne des agences de voyage (ACTA), le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC) et l'organisme québécois Option consommateurs. Les membres de la Coalition, auxquels se joignent un nombre croissant d'organismes aux vues similaires, représentent un vaste éventail de groupes de consommateurs et de gens d'affaire de partout au pays, qui militent chacun pour un changement au niveau fédéral, soit la Canadian Association of Airline Passengers (CAAP), l'Association des consommateurs du Canada (Saskatchewan), Transport 2000, la Fédération canadienne des étudiantes et étudiants, le Conseil des consommateurs du Canada, l'Air Passenger Safety Group, la Manitoba Society of Seniors, l'Ontario Society of Senior Citizens Organizations et Dignité rurale du Canada. Les membres de la Coalition ont décidé d'unir leurs voix pour presser le gouvernement de renforcer les mesures timides de protection des passagers prévues aux termes du projet de loi C-44.

« Alors que nous nous préparons pour la grande saison des voyages de vacances d'été, nous conservons encore le souvenir douloureux des passagers canadiens qui ont été laissés en plan lorsque Jetsgo a abruptement cessé ses activités au plus fort de la période des voyages de vacances du mois de mars », a dit Michael Janigan, directeur exécutif du PIAC. « Les dispositions du projet de loi C-44, dans son état actuel, ne feraient rien pour empêcher que les voyageurs ne soient à nouveau lésés si un autre transporteur aérien devait faire faillite. Si le projet de loi est adopté tel quel, les Canadiens seront tout aussi vulnérables à l'avenir qu'ils l'étaient lorsque Jetsgo s'est effondrée. »

Les modifications que le gouvernement propose d'apporter à la Loi sur les transports au Canada aux termes du projet de loi C-44 confirment l'abolition du poste de Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et invitent les transporteurs aériens à élaborer leurs propres règles

²⁵⁷ Ce communiqué peut être consulté en ligne à l'adresse suivante : http://www.option-consommateurs.org/communiques/communiques_2005/trans_aeriens4_050601.html (Page consultée le 12/6/2006)

relatives à la divulgation du coût total des services qu'ils proposent dans leurs publicités. Le projet de loi ne prévoit rien ni en matière de protection des consommateurs dans le contexte de la prévente de billets ni en matière de mesures de surveillance de la situation financière des transporteurs aériens. La Coalition estime que ces modifications sont nettement insuffisantes, et elle demande au gouvernement de réécrire le projet de loi de manière à y inclure les mesures propres à protéger les Canadiens.

« Au moment même où il devient évident aux yeux de tous que nous devons nous doter de meilleures mesures de protection des consommateurs, le gouvernement propose des mesures qui vont plus loin en sens contraire », a dit M. Janigan. « On élimine le poste de Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, et le projet de loi C-44 offre aux transporteurs aériens le luxe de se surveiller eux-mêmes dans des domaines comme la divulgation du coût intégral dans leurs publicités et les pratiques exemplaires en matière de gestion financière. Nous avons déjà vu maintes et maintes fois que les transporteurs aériens sont tout simplement insensibles. Combien de Jetsgo devons-nous encore souffrir avant que le gouvernement comprenne son rôle? »

La Coalition formule six revendications :

- Une surveillance financière accrue et une plus grande divulgation au public;
- Une protection dans le contexte de la prévente de billets;
- La divulgation systématique du coût intégral dans les publicités;
- Le rétablissement du poste de Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, investi de pouvoirs élargis;
- La création d'un fonds fédéral d'indemnisation des victimes de la déconfiture de transporteurs aériens;
- La mise sur pied, au sein de Transports Canada, d'un programme de collecte et de publication de renseignements relatifs à la qualité des services des transporteurs aériens visant à mieux informer les consommateurs au sujet des choix qui s'offrent à eux ainsi qu'à favoriser une juste concurrence entre transporteurs aériens.

« L'on ne saurait trop insister sur l'importance d'instaurer un climat de rigueur, d'ouverture et d'équité dans ce secteur d'activités, toujours dans l'intérêt général », a dit Me Jannick Desforges d'Option consommateurs. « Nous exhortons le ministre Lapierre et les députés fédéraux à prendre connaissance de nos observations sur ces questions et à y répondre de bonne foi. Le gouvernement ne devrait pas faire passer les transporteurs aériens en premier – ce sont les passagers qu'il devrait placer au premier rang. »

« Dans quel autre secteur d'activités le client finance-t-il la compagnie sans aucune connaissance de la santé financière de cette compagnie? », a demandé le président et chef de la direction du TICO, Michael Pepper. « C'est précisément ce qui se produit dans le contexte des préventes de billets sans garantie. Nous comprenons que le gouvernement n'œuvre pas dans le domaine du transport aérien, mais il œuvre dans le domaine de la protection des citoyens Canadiens, et à ce chapitre, il nous laisse tous tomber. Le gouvernement a le devoir d'exiger que les transporteurs aériens disposent des ressources nécessaires pour servir leurs passagers. Il s'agit là d'une exigence très élémentaire. »

Selon Marc-André Charlebois, président et chef de la direction de l'ACTA, « [l]e gouvernement s'est montré réticent à intervenir dans ce domaine et semble agir en fonction des intérêts des transporteurs aériens, et non dans l'intérêt des consommateurs. Cela est inacceptable, et nous savons que les Canadiens ne toléreront pas que de futurs Jetsgo se lancent en affaires,

complètement à l'abri de mesures adéquates de protection des consommateurs, alors qu'il existe des solutions simples qui auront des répercussions d'une portée considérable. »

La Coalition pour la protection des voyageurs souhaite que son plan en six points soit traduit en mesures législatives, et elle compte faire valoir son point de vue auprès des députés fédéraux et du ministre des Transports avant que le projet de loi n'aille plus loin.

-30-

II. ASSURANCE VOYAGE : LISTE DES ENTREPRISES ÉTUDIÉES

Résultats détaillés - Liste des entreprises offrant une assurance annulation et interruption

En résumé, voici ce que nous avons trouvé pour chaque entreprise dont nous avons vérifié le site web :

- Banque HSBC : offre l'assurance de *Travel Underwriters*, qui ne comporte pas de protection en cas de faillite du fournisseur de voyages²⁵⁸.
- Banque Laurentienne : offre l'assurance de la Croix Bleue²⁵⁹.
- Banque de Montréal : offre une protection annulation et interruption de voyage mais ne couvre pas la faillite du fournisseur de voyages²⁶⁰. De plus, l'assurance annulation et interruption de voyage sur la carte de crédit *Master Card* de la Banque de Montréal ne couvre pas la faillite du fournisseur de voyage.
- Banque Nationale : offre l'assurance de la Croix Bleue²⁶¹. C'est la même offre sur les cartes de crédit *Mastercard* Banque Nationale.
- Banque Royale : offre l'assurance interruption de voyage mais ne couvre pas la faillite d'un fournisseur de services de voyages²⁶².
- Banque TD : offre une protection annulation et interruption de voyage mais ne couvre pas la faillite du fournisseur de voyages²⁶³. C'est la même protection sur les cartes de crédit *Visa-TD*.

²⁵⁸ Description des produits offerts par HSBC, Assurance voyage, [En ligne], adresse URL : http://www.hsbc.ca/hsbc/personal_fr/insurance/travel-insurance?cp=/public/canada/personal/insurance/travel_insurance/fr/travel_insurance.html (Page consultée le 8 juin 2006) et lien vers la police d'assurance de Travel Underwriters, Annual and single trip and travel insurance policy wording, [En ligne], adresse URL : http://www.travelunderwriters.com/partnerbuy/jsp/advisor/all_inclusive.jsp (Page consultée le 8 juin 2006).

²⁵⁹ Présentation de l'assurance voyage de la Croix Bleue par la Banque Laurentienne : L'assurance voyage...pour se déplacer en toute sécurité, [En ligne], adresse URL : http://www.banquelaurentienne.com/fr/02_serv_particuliers/10_assurance/04_assurance_voyage/fr.htm (Page consultée le 8 juin 2006).

²⁶⁰ Description de l'assurance voyage offerte par Banque de Montréal, Assurance Voyage, [En ligne], adresse URL : http://www4.bmo.com/particuliers/0.4344.35702_37413.00.html?pChannelId=37383 (page consultée le 8 juin 2006).

²⁶¹ Présentation de l'assurance voyage de la Croix Bleue par la Banque Nationale du Canada, Assurance voyage, [En ligne], adresse URL : http://www.bnc.ca/bnc/cda/content/0.,divId-2_langId-2_navCode-10442_navCodeExTh-4300.00.html (Page consultée le 8 juin 2006).

²⁶² Description de l'assurance voyage offerte par la Banque Royale du Canada : Assurance protection voyage [En ligne], adresse URL : <https://www.rbcbanqueroyale.com/banqueendirect/travel/> (Page consultée le 8 juin 2006).

²⁶³ Police d'assurance voyage de la TD Canada Trust, Certificat d'assurance, Section régime annuelle, [En ligne], adresse URL : http://www.tdcanadatrust.com/francais/assurance/certificat_05_11.pdf (Page consultée le 8 juin 2006).

- Banque Scotia : offre une protection interruption de voyage mais ne couvre pas la faillite du fournisseur de voyages²⁶⁴. C'est la même protection sur les cartes de crédit *Visa-Scotia*.
- CAA Québec : offre une protection annulation et interruption de voyage mais ne couvre pas la faillite du fournisseur de voyages. Pour les membres, CAA offre l'assurance voyage de la Croix Bleue²⁶⁵.
- CIBC : offre une protection annulation et interruption de voyage mais ne couvre pas la faillite du fournisseur de voyages²⁶⁶. C'est la même protection sur les cartes de crédit Visa-CIBC.
- Croix Bleue : offre une protection annulation et interruption de voyage en cas de faillite du fournisseur de services.
- Desjardins : offre une protection annulation et interruption voyage en cas de faillite d'un fournisseur de services²⁶⁷.
- Financière Manuvie : offre une protection annulation et interruption de voyage mais ne couvre pas la faillite du fournisseur de voyages²⁶⁸.
- La Capitale, compagnie d'assurance : offre une protection annulation et interruption de voyage mais ne couvre pas la faillite du fournisseur de voyages²⁶⁹.
- TIC Travel Insurance : offre une protection annulation et interruption de voyage mais ne couvre pas la faillite du fournisseur de voyages avec qui le voyageur a directement contracté²⁷⁰.
- Travel Underwriters : offre une protection annulation et interruption de voyage mais ne couvre pas la faillite du fournisseur de voyages²⁷¹.

²⁶⁴ Service à la clientèle de la Banque Scotia 1-866-855-0784.

²⁶⁵ Description de la couverture d'assurance annulation et interruption de voyage offerte par le CAA Québec, L'assurance annulation et interruption de voyage, [En ligne], adresse URL : <http://www.caaquebec.com/Accueil/Assurances/AssuranceVoyageItems/annulation.htm> (page consultée le 8 juin 2006).

²⁶⁶ Description de la couverture d'assurance annulation et interruption de voyage offerte par la CIBC : Assurances annulation et interruption de voyage CIBC, [En ligne], adresse URL : <http://www.cibc.com/ca/travel/trip-cancel-travel-ins-fr.html> (Page consultée le 8 juin 2006). Nous avons aussi parlé au service à la clientèle de la CIBC au 1-800-281-9109. L'agent a confirmé que la CIBC n'offre pas de protection en cas de faillite du transporteur.

²⁶⁷ Desjardins, Assurance voyage [En ligne], adresse URL : http://www.desjardins.com/fr/particuliers/evenements/partir_voyage/indispensables/assurance_voyage/guide.jsp (page consultée le 8 juin 2006).

²⁶⁸ Police d'assurance voyage : Financière Manuvie, Assurance Voyage, [En ligne], adresse URL : https://hermes.manulife.com/can/affinity/travel/travel.nsf/public/_dyn_opt_learnmore_fr?Open&as=cm# (Page consultée le 13 juin 2006).

²⁶⁹ Description de la couverture d'assurance offerte par La Capitale groupe financier : Assurance voyage – forfait complet [En ligne], adresse URL : http://www.gen.lacapitale.com/cfw/MultiServ?/fr/voy_forfait (page consultée le 8 juin 2006).

²⁷⁰ Police d'assurance voyage : TIC Travel Insurance, Trip cancellation & interruption [En ligne], adresse URL : <http://travelinsurance.ca/plans/visitorsTripCanInter.php?ptxSource=Canadians> (page consultée le 13 juin 2006).

III. CROIX BLEUE: DISPOSITIONS PERTINENTES DE LA POLICE D'ASSURANCE-VOYAGE²⁷²

« Définitions

Fournisseur de voyage : Désigne un opérateur de tour, un grossiste en voyage, une compagnie aérienne ou de croisière ou un hôtel. Lorsque deux ou plusieurs fournisseurs de voyage sont la propriété d'une seule personne ou corporation, ils sont considérés comme étant un seul fournisseur de voyage selon les termes de cette police.

Garantie annulation ou interruption de voyage

1. La garantie n'est valide que si elle est achetée au cours des 72 heures qui suivent l'achat ou le premier dépôt non remboursable du voyage ou du titre de transport.

Défaillance d'un fournisseur

L'assureur garantit le remboursement de la portion non utilisée et non remboursable des arrangements de voyage suite à l'arrêt des opérations d'un fournisseur de voyage à cause d'une faillite, d'insolvabilité ou de mise en tutelle.

La responsabilité de l'assureur est limitée aux montants applicables tels qu'établis sur l'attestation d'assurance, sujets à un maximum de 7 500\$ par personne assurée.

La totalité des sommes que l'assureur sera tenu de payer en cas de défaut d'un fournisseur ne devra pas excéder 2 000 000 \$.

La totalité des sommes que l'assureur sera tenu de payer par année civile ne devra pas excéder 5 000 000 \$.

²⁷¹ Police d'assurance voyage de Travel Underwriters : *Assurance annulation et interruption de voyage*, [En ligne], adresse URL : <http://www.travelunderwriters.com/corporate/French/pdfs/TRA-PW-FR-0404.pdf> (page consultée le 8 juin 2006).

²⁷² Police d'assurance voyage : Croix Bleue, *Assurance voyage*, [En ligne], adresse URL : http://www.useblue.com/travel/content/pdf/fr/Specimen_Policy.pdf (page consultée le 8 juin 2006).

IV. DESJARDINS : EXTRAIT PERTINENT DU « GUIDE-POLICE »²⁷³

« Définitions

Défaillance : Faillite, volontaire ou involontaire, du *fournisseur de services de voyages*. Pour qu'il y ait défaillance, vous devez être empêché d'effectuer votre *voyage* comme convenu. Vous devez aussi avoir perdu de façon définitive au moins une partie des sommes que vous avez versées pour votre *voyage*.

Fournisseur de services de voyages : Agence de voyage, grossiste en voyages, organisateur de voyages à forfait ou compagnie aérienne. L'organisme doit dans tous les cas avoir un bureau au Canada. Il doit aussi dans tous les cas détenir tous les permis et certificats d'exploitation requis par les autorités canadiennes compétentes.

Pour la protection Annulation de voyage, les conditions suivantes doivent être respectées pour que votre assurance soit valide :

- Il n'y a aucune prestation d'annulation qui s'applique déjà au voyage au moment où vous demandez d'être par cette protection.
- Vous devez demander votre assurance au plus tard :
 - a) Le septième jour suivant le dépôt initial payé pour votre achat ; cette limite s'applique à l'achat du *voyage* et de tout billet de passager dans un *véhicule de transport public* s'il y a lieu; l'assurance pourrait ainsi être établi si par exemple le premier dépôt avait été effectué 4 jours plus tôt; par « dépôt initial payé pour votre achat » on entend le montant que vous versez à l'avance et en premier pour votre *voyage*.
 - b) Le septième jour suivant celui du début des pénalités imposées pour cause d'annulation par le fournisseur de services de voyages suite à votre achat; cette limite s'applique à l'achat du *voyage* et de tout billet de passager dans un *véhicule de transport public* s'il y a lieu; l'assurance ne serait ainsi pas établie si par exemple une pénalité avait été imposée 8 jours plus tôt.
- Si le délai de 7 jours est écoulé, les causes d'annulation avant le départ ne sont pas admissibles à un remboursement.

En cas de défaillance d'un fournisseur de services de voyages, les frais assurés sont les suivants :

- a) Si la *défaillance* survient avant le départ : Les sommes non remboursables et payées à l'avance pour le *voyage*.
- b) Si la *défaillance* survient après le départ : La portion non utilisée et non remboursable des sommes payées à l'avance pour le *voyage*.

L'assureur peut modifier ses produits d'assurances voyage. Toutefois, les modifications ne s'appliqueront qu'aux nouvelles propositions d'assurance et aux renouvellements du Forfait multiséjour. »

²⁷³ Police d'assurance voyage : Desjardins, Assurance voyage [En ligne], adresse URL : http://www.desjardins.com/fr/particuliers/produits_services/assurances_personnes/voyage/assguide.pdf (page consultée le 8 juin 2006).

V. DESJARDINS – COPIE D'UN EXTRAIT DE LA PAGE DE MISE EN GARDE RETROUVÉE SUR LEUR SITE WEB²⁷⁴

« Exclusion liée aux compagnies aériennes U.S. Airways et United, Delta Air Lines et Northwest Airlines

Les dispositions de l'Assurance voyage concernant l'assurance annulation sont contenues dans la police. Toutefois, la disposition 2.5.2 n) concernant la défaillance d'un fournisseur de services de voyage ne s'applique pas aux assurés voyageant avec le transporteur aérien U.S. Airways ou United ou avec l'une de leurs filiales en raison des difficultés financières éprouvées par ces derniers.

Par conséquent, si votre voyage est annulé en raison de la faillite ou de l'insolvabilité de U.S. Airways ou United, Delta Air Lines et Northwest Airlines ou de l'une de leurs filiales, aucune prestation ne vous sera versée pour cette annulation.

Autres exclusions

Pour certaines situations jugées trop risquées, l'assureur peut ne pas verser les sommes prévues au contrat. La section « Limitations, restrictions et exclusions » du guide-police vous présente ces situations.

Certaines conditions s'appliquent à ce produit. Consultez la section Avis. »

²⁷⁴http://www.desjardins.com/fr/particuliers/evenements/partir_voyage/indispensables/assurance_voyage/exclusions.jsp

VI. TRAVEL GUARD : EXTRAIT DU *TRAVEL INSURANCE POLICY*²⁷⁵

“Trip cancellation/interruption Benefits

[...]

Supplier Default (Maximum Limit per person : \$7,500) : Your travel supplier files for bankruptcy or completely ceases operation more than 14 days after your *Policy purchase date* and the loss incurred is not recoverable from any other source, either as reimbursement or equivalent compensation and the travel supplier is not listed on our “travel Guard Alert – No Financial Default Coverage” list prior to your *Policy purchase date*. See our website (www.travelguard.ca) or contact your travel supplier. See MAXIMUM LIMITS OF LIABILITY.

Trip Cancellation – Prior to Departure

If you must cancel your trip due to covered risk listed above, prior to your departure date, you must advise us immediately of the need to cancel. Failure to do so will result in the benefits being restricted to the trip cancellation benefits which were in effect on the date that the cause for cancellation first occurred. This benefit provides reimbursement for non-refundable, prepaid travel arrangement costs up to the sum insured as stated on your Application for insurance.

Trip Interruption – On or after Departure.

If your trip is interrupted due to a covered risk listed above, on or after your departure date, we will reimburse you for the non-refundable, unused trip arrangements for which you have already paid and additional travel transportation expenses via the most cost-effective itinerary to return you to your original departure point of the insured trip, up to the covered amount (less your prepaid, unused return transportation).

MAXIMUM LIMITS OF LIABILITY

If the loss for all insureds exceeds the aggregate limits listed below, we will pay each insured that proportion of the benefit stated as the maximum aggregate limits bear to the total loss of all persons under all Travel Guard Canada Policies.

Supplier Default : Our maximum limits of liability are : 1) \$7,500 per insured; 2) \$250,000 for the default of any one travel supplier including its related companies; and 3) \$500,000 for default of all travel suppliers within a calendar year.”

²⁷⁵ Police d’assurance voyage : Travel Guard, Travel Insurance Policy[En ligne], adresse URL : <http://www.travelguard.ca/products/policy.pdf> (Page consultée le 8 juin 2006).

**VII. TRAVEL GUARD : REPRODUCTION DE LA PAGE WEB INTITULÉE
« TRAVEL GUARD ALERT»²⁷⁶**

Travel Guard Alert: We will no longer offer coverage for people traveling with these carriers:

Company	Effective Date
Aerocalifornia	04/19/2006
Society Expeditions	10/23/2003
Far & Wide Travel Company	09/24/2003
Pacific Bestour, Inc.	09/24/2003
Prism Holidays	09/24/2003

Travel Guard Alert: Our plans no longer cover financial default for the following travel suppliers:

Company	Effective Date
Mile Hi Tours Inc.	06/07/2006
Great American Journeys	03/30/2006
FLYi Inc.	11/07/2005
Independence Air Inc.	11/07/2005
Atlantic Coast Jet LLC	11/07/2005
Atlantic Coast Academy Inc.	11/07/2005
IA Sub. Inc.	11/07/2005
WaKeeney Inc.	11/07/2005
Atlantic Coast Airlines Inc	11/07/2005
Fantasy Holidays	11/01/2005
Glacier Bay Cruiseline	10/31/2005
GB Vessel Acquisition LLC	10/31/2005
BB Acquisition	10/31/2005
ETM Travel Group	10/21/2005
Mesaba Aviation Inc	10/14/2005
Varig Airlines	09/26/2005
MLT Vacations Inc.	09/14/2005
Northwest Airlines Corporation	09/14/2005
Delta Airlines and all of its subsidiaries	09/14/2005
Tradewind Tours	08/09/2005
Italiatour	07/08/2005
Southern Winds Airlines	06/23/2005
Jetsgo	03/11/2005
First European Cruises/Festival Cruises	01/20/2004
Royal Olympia Cruise Lines	12/29/2003
Olympic World Cruises (Olympia Voyager)	12/17/2003
Royal World Cruises (Olympia Explorer)	12/17/2003
The French Experience	10/01/2003
Regal Cruises	04/28/2003
Travac	01/02/2003
Olympic Air	12/12/2002

²⁷⁶ <http://www.travelguard.ca/news/alert.asp>

TransBrasil	11/21/2002
Tourlink	11/13/2002
Delsey Airlines	11/06/2002
Thai Airways	11/21/2001
National Car Rental	11/13/2001
Alamo Car Rental	11/13/2001
Varig Travel Vacations (Intervac)	10/04/2001
Marco Polo Vacations	01/12/2001
Allegiant Air	12/14/2000

