



Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency



➔ En décembre 2011, le gouvernement du Canada annonçait des modifications au *Règlement sur les transports aériens*.

Ces règles aident les consommateurs à déterminer aisément le coût total d'un service aérien annoncé et encouragent une concurrence juste entre les annonceurs des services aériens.



Canada

➔ Exigences pour la publicité des prix des billets d'avion

Le règlement s'applique à toute personne qui fait l'annonce d'un prix de billet d'avion au Canada ou dont le point de départ est au Canada.

Selon les règles des prix tout compris, la publicité des tarifs aériens dirigée au public doit inclure :

➔ le **prix total**, incluant toutes les taxes, les frais et les droits qu'un consommateur doit payer afin de profiter du service aérien.

➔ un minimum de **description du service aérien offert**, incluant :

- les points de départ et de destination,
- si le service est un aller simple ou un aller-retour, et
- les limites relatives aux périodes de réservations ou de disponibilité aux fins d'un voyage.

➔ l'accès à une ventilation des taxes, frais et droits ainsi que tous services optionnels offerts à un frais ou un prix.

➔ Types de publicités incluses

Une publicité est considérée être une communication du prix du billet d'avion au public, pour un trajet au Canada ou dont le point de départ est au Canada, via un média interactif ou non-interactif. La différence entre les deux réside habituellement dans le fait que le média interactif est dynamique et l'interaction des utilisateurs influence le résultat.

Les médias interactifs incluent les systèmes de réservation en ligne et les services téléphoniques tels que les centres d'appels et les services d'assistance.

Les médias non-interactifs peuvent inclure :

- les imprimés : journaux, magazines, panneaux d'affichage, circulaires et brochures
- la diffusion : télévision et radio
- les médias sociaux : tweets, certains affichages Facebook et des vidéos Youtube

➔ Marge de manœuvre selon le format du média

En raison des limites imposées par les différentes exigences de formats, les règles offrent une marge de manœuvre. Dans certains cas, une ventilation de l'information exigée peut être fournie à un autre endroit.

[Exemple] Dans le cas d'une annonce d'un prix total tout compris dans une courte publicité radio, l'annonce serait conforme au règlement si celle-ci citait un emplacement où une ventilation des taxes, des droits et des frais serait disponible (tel qu'un site Web ou un numéro sans frais).

➔ Services aériens exclus

La réglementation s'applique uniquement à la publicité des prix tout compris des billets d'avion dirigée au public et pour les voyages au Canada ou dont le point de départ est au Canada. Elle **ne s'applique pas** aux services suivants :

- les services aériens de transport de marchandises
- les services d'affrètement négociés avec une

entreprise privée ou les tarifs disponibles par l'intermédiaire de bureaux de voyages corporatifs et qui ne sont pas offerts au grand public ou les tarifs transmis aux agents de voyage au moyen du système mondial de distribution.

- les services de voyages à forfait
- les services provenant de l'extérieur du Canada
- les programmes de fidélisation

Les services aériens exclus de l'application de la *Loi sur les transports au Canada* et du *Règlement sur les transports aériens* sont également exclus de ce règlement.

[Exemple]

Annonce conforme dans un média non-interactif

Période de réservation — Réservation avant le 25 avril 2012
 Origine-destination — De Toronto à Calgary
 Type de voyage — Aller simple
 Période de voyage — Du 1^{er} mai 2012 au 31 août 2012

Prix total à payer pour obtenir le billet — 253 \$

Sommes perçues pour un tiers — Comprend 61,65 \$ en taxes, frais et droits

Coordonnées pour que les consommateurs puissent obtenir une ventilation des taxes, des frais et des droits, ainsi que les services optionnels connexes, étant donné que la publicité ne divulgue pas ces renseignements exigés. — Pour de plus amples renseignements, contactez : 1-800-555-5555

Vente de billets pour l'été

De Toronto à Calgary

253 \$

Au sujet de l'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique. Il prend des décisions et fait des déterminations sur un vaste éventail de questions au sujet des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime relevant de l'autorité du Parlement, comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres textes législatifs.

Le rôle de conformité de l'Office

L'Office s'attend à ce que tous les annonceurs de prix de services aériens se conforment au règlement dans les plus brefs délais. L'Office assure la conformité principalement par une sensibilisation éducative et de l'orientation sur la réglementation. Des informations plus détaillées et élaborées pour guider les annonceurs dans leur compréhension des exigences de la publicité des prix tout compris sont disponibles à :

www.otc.gc.ca/fra/publicitedesservicesaeriens

L'Office surveille la publicité dans différents médias. Dans le cas de non-conformité, l'Office peut utiliser des mécanismes d'application de la loi qui incluent des amendes maximales de 5 000 \$ par violation par une personne physique et de 25 000 \$ par violation par une personne morale.

Questions, demandes et commentaires :

Téléphone : 1-888-222-2592
 TTY : 1-800-669-5575
 Télécopieur : 819-997-6727
 Site Web : www.otc.gc.ca

