

## **Commentaire présenté à l'Office des Transports du Canada (Commentaire présenté avec le formulaire)**

**Sujet:** Consultation sur les modifications proposées pour renforcer le Règlement sur la protection des passagers aériens

**Nom:** Jennifer Cayer

**Date:** 2023-08-09

Malheureusement, encore une fois, le Canada dans son empressement à procéder au renforcement du Règlement sur la protection des passagers aériens, ne porte pas la réflexion sur les sanctions applicables aux transporteurs qui ne respecteraient pas le règlement. Un laxisme observé aussi auprès de la Protection du consommateur et même auprès de notre grand et diversifié système de justice. Cet évitement est caractéristique, ce qui fait en sorte que les transporteurs, n'ayant jamais ne serait-ce qu'une "tape sur les doigts" ne voient aucun avantage à bonifier leur offre, à optimiser leurs processus et à s'assurer du contrôle qualité de leur opération. Les modifications proposées se veulent un renforcement de la protection des passagers mais en fait l'office s'expose seulement à la réception d'une plus grande quantité de plainte des usagers. La modification du règlement, à mon avis (commentaires) ne sera en aucun cas une balise claire et une protection sérieuse pour les utilisateurs. Cordialement,