

Montréal, le 4 novembre 2024

Office des transports du Canada
60 rue Laval, unité 01
Gatineau, QC
J8X 3G9

Objet : Consultations sur la proposition de frais pour les plaintes relatives au transport aérien

Madame France Pégeot, présidente et première dirigeante,

Dans le cadre de la consultation mentionnée en titre, nous vous présentons les commentaires d'Option consommateurs.

Option consommateurs est une association à but non lucratif qui a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits, depuis plus de 40 ans.

Nous offrons des services d'aide directe aux consommateurs grâce à notre service d'information juridique, nos consultations budgétaires, nos séances d'information et notre service de microcrédit. Option consommateurs effectue aussi de la recherche sur les enjeux de l'heure en consommation, fait des représentations auprès des décideurs et est active dans les médias pour défendre les intérêts des consommateurs.

Depuis plusieurs années Option consommateurs reçoit un nombre important d'appels et de courriels de consommateurs venant non seulement du Québec, mais d'ailleurs au Canada, concernant des problèmes liés au domaine du voyage. Notamment, ces consommateurs demandent de l'information afin d'obtenir le remboursement du prix des billets qu'ils ont dû déboursier ou pour obtenir une indemnité lorsque leur vol qui a été retardé ou annulé. Dans cette optique, il est pertinent qu'elle puisse donner son avis dans le cadre de la présente consultation.

Suites aux modifications législatives adoptées en 2023, l'Office des transports du Canada (OTC) a mis en place un nouveau processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien. Ces mêmes modifications législatives exigent de l'OTC qu'il recouvre auprès des transporteurs aériens les coûts, en tout ou en partie, de traitement des plaintes examinées dans le cadre de ce processus.

L'OTC propose de ne recouvrer des frais auprès des transporteurs aériens que pour les plaintes qui atteignent la cinquième et/ou sixième étape du processus de règlement des plaintes, c'est-à-dire pour les dossiers jugés admissibles traités ou réglés à la suite d'une médiation ou d'une décision d'un agent de traitement des plaintes. L'OTC propose un frais

fixe de 790 \$ par plainte, lequel représenterait 60 % des coûts de traitement des plaintes admissibles.

Option consommateurs appuie la proposition de l'OTC et considère que ces frais représentent un compromis raisonnable entre la valeur des litiges à l'origine des plaintes soumises et les coûts que doit défrayer l'OTC pour le traitement de ces plaintes.

Depuis les modifications législatives de 2023, les transporteurs aériens sont tenus de mettre en place un processus interne de traitement des plaintes et de fournir aux passagers qui y soumettent une réclamation une réponse dans un délai maximal de trente jours. Par la suite, lorsqu'un passager transmet une plainte à l'OTC, il est toujours possible pour le transporteur aérien de répondre à la demande du passager et de régler le litige à l'amiable avant qu'un agent de traitement des plaintes de l'OTC n'intervienne. Les transporteurs aériens disposent donc de plusieurs occasions de régler le litige qui les oppose aux passagers à l'amiable, avant de se voir imposer de frais de traitement de plainte par l'Office.

Option consommateurs espère que la mise en place de ces processus de traitement des plaintes ainsi que l'imposition de frais pour le traitement de celles-ci encourageront les transporteurs aériens à mieux répondre aux plaintes de leur clients et ainsi diminuer le nombre de plaintes soumises à l'Office des transports du Canada.

Nous vous remercions de l'attention que vous portez à la présente et demeurons disponibles si vous souhaitez de l'information supplémentaire.

Nous vous prions d'agréer, madame Pégeot, nos salutations distinguées.

Christian Corbeil

Christian Corbeil,
Directeur général