



**Consultation sur l'Établissement de nouvelles exigences de
remboursement pour les compagnies aériennes**

**Commentaires présentés à
l'Office des transports du Canada**

**Option consommateurs
26 février 2021**

TABLE DES MATIÈRES

Présentation de l'intervenante	2
Intérêt d'Option consommateurs pour cette consultation	2
Commentaires préliminaires	2
Cadre actuel de protection des passagers aériens	3
Réponses aux questions posées dans le cadre de la consultation	6
Conclusion	13

Présentation de l'intervenante

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983 et a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

Au fil des années, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, des pratiques commerciales, de la protection de la vie privée, de l'accès à la justice, des finances personnelles, de l'endettement, de l'énergie et de l'agroalimentaire.

Chaque année, Option consommateurs offre des services d'aide directe à la population des quartiers centraux de Montréal ou encore à l'ensemble des consommateurs québécois. Que ce soit par l'entremise de consultations budgétaires, d'activités d'information et de sensibilisation ou par le programme de microcrédit Prêt du quartier, elle offre un soutien tangible aux consommateurs les plus vulnérables. Option consommateurs offre également un service d'information juridique afin de répondre aux questions des consommateurs québécois sur leurs droits et leurs recours.

Option consommateurs accorde également de nombreuses entrevues dans les médias, siège à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, réalise des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires et produit notamment des rapports de recherche, des mémoires et des guides pratiques.

Intérêt d'Option consommateurs pour cette consultation

Depuis sa création, Option consommateurs s'intéresse aux problèmes rencontrés par les consommateurs. En tant qu'association de consommateurs, elle reçoit tous les jours des plaintes de la part de consommateurs qui s'estiment lésés. Elle est donc bien placée pour dénoncer les pratiques commerciales de certaines entreprises dans les médias et devant les tribunaux. L'association travaille à protéger les droits des consommateurs, c'est pourquoi elle s'intéresse à la présente consultation.

Depuis le début de la pandémie, Option consommateurs reçoit un nombre record d'appels et de courriels de consommateurs venant non seulement du Québec, mais d'ailleurs au Canada, concernant des problèmes reliés au domaine du voyage. Plus précisément, ces consommateurs demandent de l'information afin d'obtenir le remboursement du prix des billets qu'ils ont dû déboursier pour des vols qui ont été annulés en raison de la pandémie. Dans cette optique, il est pertinent qu'elle puisse donner son avis sur le présent projet de réforme.

Commentaires préliminaires

La crise sanitaire mondiale a ébranlé bien des secteurs de l'économie et touché les modes de vie de milliards de personnes. On le sait, le Canada n'y fait pas exception. En plus de chambouler le quotidien des consommateurs canadiens, la pandémie a aussi mis à mal plusieurs secteurs de l'économie, incluant celui du transport aérien.

Que ce soit en réponse aux différentes mesures imposées par les autorités gouvernementales (fermetures de frontières, recommandations limitant les voyages aux déplacements essentiels), ou à la suite de décisions prises par les compagnies aériennes (regroupement ou annulation de vols en raison de la faible occupation des sièges), de nombreux passagers n'ont pu effectuer le voyage pour lequel ils ont payé. Cependant, bien qu'ils n'aient pu bénéficier d'aucun service, les compagnies aériennes refusent pour la plupart de les rembourser.

Au lieu d'un remboursement, plusieurs compagnies aériennes imposent aux passagers une autre solution, soit un crédit voyage. Prétendant que le remboursement des passagers mettrait leur situation financière en péril¹, elles s'arrogent le droit de conserver l'argent de leurs clients. Les consommateurs deviennent alors forcés de fournir un financement sans intérêt aux compagnies aériennes, et ce, sans aucune garantie de remboursement. Il va sans dire qu'il s'agit là d'une situation complètement inacceptable.

C'est dans ce contexte qu'a été émise, le 18 décembre 2020, la directive DORS/2020-283², qui est à l'origine de la présente consultation.

¹ Sylvain LAROCQUE, *Transat veut l'aide des gouvernements pour rembourser les clients*, le Journal de Montréal, 11 juin 2020, <https://www.journaldemontreal.com/2020/06/11/air-transat-dans-le-rouge>, consulté le 22 janvier 2021.

² Directive concernant l'annulation de vols dans les situations indépendantes de la volonté des transporteurs, DORS/2020-283.

Cadre actuel de protection des passagers aériens

Dans le document de consultation³, l'Office des transports du Canada (ci-après OTC) part de la prémisse que le cadre législatif actuel n'obligerait pas les compagnies aériennes à rembourser les passagers lorsqu'une perturbation qui ne relève pas de leur volonté les empêche de transporter leurs clients selon l'itinéraire prévu dans un délai raisonnable. D'emblée, l'Option consommateurs est d'avis que cette prémisse doit être corrigée.

La protection des passagers et les obligations des compagnies aériennes sont détaillées dans plusieurs textes législatifs, réglementaires et contractuels. Il y a certes le *Règlement sur la protection des passagers aériens*⁴ (ci-après RPPA), et les tarifs des compagnies aériennes⁵. Mais ce serait là une lecture fort limitative. Des obligations supplémentaires sont prévues notamment dans la *Loi sur les transports au Canada*⁶ de même que dans le *Règlement sur les transports aériens*⁷. On y prévoit, à titre d'exemple, l'obligation pour les compagnies aériennes d'inclure dans leur tarif leur politique de remboursement pour les services que le transporteur aérien n'est pas en mesure de fournir⁸, ainsi qu'une protection des passagers contre des conditions de transport déraisonnables⁹. Or, il nous est difficile de concevoir que les conditions actuellement imposées aux passagers qui ont vu leur vol annulé puissent être considérées comme raisonnables.

Mais il y a plus. La relation entre les passagers et les compagnies aériennes est également soumise aux lois et règlements des provinces canadiennes. En effet, les tarifs des compagnies aériennes ne constituent ni plus ni moins que des contrats¹⁰. Bien que les activités principales des compagnies aériennes puissent relever de la compétence du législateur fédéral, les contrats entre les compagnies aériennes et leurs passagers doivent aussi respecter le droit civil des provinces, incluant aussi les règles de protection des consommateurs¹¹.

³ Document de consultation: Établissement de nouvelles exigences de remboursement pour les compagnies aériennes, Office des transports du Canada (ci-après Document de consultation) <https://otc-cta.gc.ca/fra/document-consultation-etablissement-nouvelles-exigences-remboursement-pour-compagnies-aeriennes>, page consultée le 13 janvier 2021.

⁴ *Règlement sur la protection des passagers aériens*, DORS/2019-150.

⁵ Document de consultation, précité note 3.

⁶ *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, ch. 10.

⁷ *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58

⁸ Articles 107 (1) n) (xii) et 122 c) xii) du *Règlement sur les transports aériens*.

⁹ Article 67.2 de la *Loi sur les transports au Canada*.

¹⁰ *Lukács c. Canada (Office des transports)*, 2015 CAF 269 (CanLII), par. 20

¹¹ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55 (CanLII), [2014] 2 RCS 725.

Prenons, à titre d'exemple, la législation québécoise, puisque c'est celle que nous connaissons le mieux. Le *Code civil du Québec*¹² (ci-après C.c.Q.) traite aux articles 1693 et 1694 des obligations des cocontractants en cas de force majeure. En somme, ces articles prévoient que le débiteur d'une obligation qui ne peut pas l'exécuter en raison d'une force majeure en est exempté, mais que, si le créancier a déjà exécuté son obligation corrélative, celle-ci doit être restituée. En d'autres mots, les compagnies aériennes peuvent, en cas de force majeure, être exemptées de leur obligation de transporter leurs clients, mais elles doivent rembourser à ceux-ci le prix des billets et services qu'ils ont payé. D'ailleurs, dans un jugement récent¹³, la Cour du Québec a condamné Transat Tours Canada inc. et Air Transat à rembourser un couple de passagers dont le vol a été annulé.

Tel que souligné plus haut, le tarif de chacune des compagnies aériennes constitue le contrat qui les relie aux passagers aériens. Ces contrats sont entièrement rédigés par les compagnies aériennes et sont imposés à l'ensemble de leurs passagers sans que ceux-ci ne puissent y négocier ou changer quoi que ce soit. On peut donc considérer qu'il s'agit d'un contrat d'adhésion, tel que défini au premier alinéa de l'article 1379 C.c.Q. En plus d'être un contrat d'adhésion, le contrat entre une compagnie aérienne et son passager est aussi un contrat de consommation au sens des articles 1384 C.c.Q. et 2 de la *Loi sur la protection du consommateur*¹⁴ (ci-après Lpc).

Or, l'article 1437 C.c.Q. protège la personne qui a conclu un contrat d'adhésion ou de consommation à l'encontre des clauses abusives que pourraient contenir ces types de contrats. De même, l'article 8 de la Lpc offre une protection similaire aux consommateurs. Aussi, il nous apparaît inconcevable et abusif qu'une compagnie puisse, dans un contrat dont elle impose les conditions, s'arroger le droit de ne pas exécuter son obligation principale tout en conservant les sommes payées par l'adhérent ou le consommateur. Rappelons par ailleurs que la jurisprudence a clairement établi que ces deux articles sont d'ordre public¹⁵.

Il ressort donc tant de nos commentaires préliminaires que de ceux portant sur le cadre actuel de la protection des passagers que les lacunes qu'a fait ressortir la situation de pandémie ne relèvent pas du cadre législatif lui-même, mais plutôt de son interprétation. En effet, nous ne pouvons que déplorer que les autorités gouvernementales et les compagnies aériennes se

¹² *Code civil du Québec*, 1991, chapitre 64.

¹³ *Lamontagne et Landry c. Transat Tours Canada inc. et al*, Cour du Québec, Division des petites créances, 100-32-700270, 21 janvier 2021, juge Denis Paradis.

¹⁴ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1.

¹⁵ *United European Bank and Trust Nassau Ltd. c. Duchesneau*, 2006 QCCA 652 (CanLII), par. 52 pour l'article 1437 CcQ et *Nichols c. Toyota Drummondville (1982) inc.*, 1995 CanLII 5322(QC CA), [1995] R.J.Q. 746 et *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8 (CanLII), [2012] 1 RCS 265 pour l'article 8 Lpc.

soient limitées à une interprétation fort conservatrice du RPPA et aient passé sous silence les obligations pouvant découler d'autres lois, dont les lois provinciales.

Aussi, la modification du RPPA dans le sens prévu à la directive DORS/2020-283 ne permettrait pas d'offrir de nouveaux droits aux passagers, mais bien de les clarifier et ainsi d'offrir aux passagers aériens une meilleure protection pour le futur. Rien dans les présents commentaires ne devrait donc être interprété comme une renonciation aux représentations d'Option consommateurs voulant que les passagers qui ont vu leur vol annulé dans le cadre de la pandémie ont le droit d'obtenir un remboursement.

Réponses aux questions posées dans le cadre de la consultation

Question 1

Le droit à un remboursement s'appliquera si la compagnie aérienne ne peut faire en sorte que le passager complète son itinéraire prévu dans un délai raisonnable. Dans le contexte d'une situation indépendante de la volonté d'une compagnie aérienne – comme la fermeture d'une frontière, un incident lié à la sûreté ou une éruption volcanique – qu'est-ce qui devrait être considéré comme un « délai raisonnable » pour qu'un passager complète son itinéraire prévu?

Il est difficile de prévoir un délai précis, car la réponse pourrait varier selon les circonstances. Une situation pourrait être très temporaire (ex. une tempête de neige), pourrait être temporaire, mais avoir des répercussions à plus long terme (ex. un ouragan qui aurait causé d'importants dommages à l'aéroport, rendant les pistes inutilisables), ou être d'une durée indéterminée ou indéterminable (guerre ou pandémie).

Le critère pour déterminer ce qui serait un délai raisonnable pourrait être semblable à celui que prévoit déjà le RPPA en cas de situation attribuable au transporteur aérien (article 17 (2)), c'est-à-dire que les passagers pourraient demander un remboursement si les délais ainsi imposés faisaient en sorte que les arrangements alternatifs offerts ne satisfassent pas à leurs besoins.

Selon Option consommateurs, les passagers devraient pouvoir déterminer eux-mêmes ce qu'est un délai raisonnable en fonction de leur situation particulière. En effet, pour certains d'entre eux, des arrangements alternatifs mis en place pour leur permettre de compléter leur itinéraire pourraient occasionner des désagréments ou des frais supplémentaires (ex. un

passager pour qui le voyage est un retour à la maison). Pour d'autres, ces arrangements pourraient faire en sorte que le voyage perde tout simplement sa raison d'être (ex. le bateau de croisière aura quitté le port).

Ainsi, il devrait revenir aux consommateurs de déterminer si l'arrangement proposé lui convient, ou s'il préfère un remboursement en fonction de sa situation.

Question 2

Le droit à un remboursement pourrait éventuellement s'appliquer non seulement dans le contexte d'une annulation de vol, mais aussi pour un « long retard ». Qu'est-ce qui devrait être considéré comme un « long retard »?

Le RPPA prévoit l'obligation pour le transporteur aérien de fournir aux passagers qui le désirent des arrangements de voyage alternatifs en cas de retard de trois heures ou plus (article 10 (3)a)). Aussi, lorsqu'un retard de plus de trois heures est attribuable au transporteur, mais nécessaire pour des raisons de sécurité, le passager peut demander un remboursement si les arrangements de voyages alternatifs ne répondent pas à ses besoins (article 11 (3)c)).

Par ailleurs, le Règlement européen¹⁶ prévoit la possibilité pour un passager de demander un remboursement après un délai d'au moins cinq heures.

Aussi, par souci de cohérence avec le RPPA, et pour éviter qu'il soit difficile pour les passagers et les compagnies aériennes de comprendre et d'appliquer ces règles, Option consommateurs propose qu'un retard de plus de trois heures soit considéré comme un long retard et puisse permettre aux passagers de demander un remboursement. Subsidiairement, advenant qu'un délai plus long soit envisagé par le régulateur, Option consommateurs est d'avis que le long délai ne devrait pas excéder la norme européenne de cinq heures.

Question 3

Qu'est-ce qu'un remboursement devrait couvrir? Par exemple :

- La portion inutilisée du billet du passager;***
- Tous les services supplémentaires que le passager a achetés, mais n'a pas utilisés (par exemple, la sélection de sièges ou des bagages supplémentaires);***

¹⁶ Règlement (CE) No 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) no 295/91, article 6, paragraphe 1), deuxième alinéa, iii) (ci-après Règlement européen).

- Le coût total du billet du passager, si son voyage n'a plus sa raison d'être en raison de la perturbation de vol.

Option consommateurs est d'avis que le remboursement devrait comprendre la portion inutilisée du billet du passager, incluant le cas échéant tous les services supplémentaires dont il n'a pu bénéficier. De même, si le voyage n'a plus sa raison d'être, le passager devrait pouvoir obtenir le remboursement intégral du billet. Précisons également que le remboursement devrait comprendre l'ensemble des différents frais et suppléments facturés aux passagers, et pas seulement le tarif de base¹⁷.

De même, rappelons que le C.c.Q. prévoit qu'en cas de force majeure, le transporteur peut être exempté de son obligation de fournir un service, mais doit restituer la somme qu'il a reçue d'un passager. La restitution implique le remboursement intégral.

Par ailleurs, en plus du remboursement du billet, le Règlement européen prévoit également, le cas échéant, l'obligation de fournir un vol de retour vers le point de départ d'origine. Option consommateurs croit que le RPPA devrait aussi inclure une obligation semblable lorsque la situation d'un passager l'exige, par exemple, s'il ne peut compléter son voyage, car la situation de force majeure se présente lors d'une escale.

Question 4

Comment les compagnies aériennes devraient-elles être tenues de rembourser les passagers?

Par exemple :

- En employant la même méthode que celle utilisée pour acheter le billet;**
- En argent (par exemple en argent comptant, par chèque, ou par dépôt bancaire);**
- Le passager devrait pouvoir choisir entre de l'argent ou une autre forme offerte par la compagnie aérienne (comme des bons de voyage ou des rabais).**

Option consommateurs est d'avis que les compagnies aériennes devraient être tenues de rembourser les passagers en argent. Le choix du mode de versement de cet argent (chèque, argent comptant ou dépôt bancaire) devrait être laissé aux passagers.

¹⁷ Il serait important d'éviter les situations qui ressembleraient à celle décrite dans l'article suivant: Sylvain LAROCQUE, *Un crédit de vol de 47\$ d'Air Canada pour un Montréal-Paris*, Le Journal de Montréal, 16 janvier 2021, <https://www.journaldemontreal.com/2021/01/16/un-credit-de-vol-de-47-dair-canada-pour-unmontreal-paris>, consulté le 22 février 2021.

Si l'OTC envisage la possibilité pour un transporteur aérien d'offrir aussi un remboursement sous la forme d'un crédit, Option consommateurs croit que cette solution devrait faire l'objet d'un encadrement sévère. Option consommateurs reconnaît qu'un remboursement sous forme d'un crédit pourrait convenir à certains passagers. Cependant, pour plusieurs d'entre eux, un crédit ne convient pas. En aucun cas un passager ne devrait être obligé d'accepter d'être remboursé sous forme d'un crédit.

Aussi, la pratique de plusieurs transporteurs aériens est d'offrir un crédit assorti de conditions, comme une date d'expiration ou l'impossibilité de transférer le crédit à un tiers. De telles conditions devraient être interdites. De plus, la valeur du crédit devrait être minimalement le prix intégral du billet, et non une partie seulement¹⁸.

Advenant que les modifications envisagées au RPPA permettent aux transporteurs aériens d'offrir aux passagers des crédits, Option consommateurs y voit un risque que certains transporteurs puissent abuser de cette possibilité. Le rapport de force entre un passager et une compagnie aérienne n'est pas égalitaire. En Europe, où cette option existe, des associations de consommateurs ont notamment constaté que certains transporteurs ont obligé des passagers à accepter un crédit, ont omis d'informer ceux-ci de leur droit de demander un remboursement et ont fourni aux passagers des informations trompeuses sur leurs droits¹⁹. Bien qu'il faille présumer de la bonne foi des transporteurs, il ressort toutefois de l'expérience européenne que le risque d'abus existe. La prudence est donc de mise.

Bref, le droit à un remboursement en argent devrait être la solution privilégiée. Advenant que l'on permette l'offre d'un remboursement par le biais d'un crédit, les transporteurs aériens devraient obligatoirement informer au préalable les passagers de leur droit d'obtenir un remboursement en argent. Et comme mentionné ci-haut, ces crédits devraient être encadrés de façon stricte.

¹⁸ Voir l'article de Sylvain LAROCQUE, précité note 17.

¹⁹ UFC-Que choisir, *Vols annulés - Actions concertées européennes contre les abus des compagnies!*, 22 juillet 2020, <https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-vols-annules-actions-concertees-europeennes-contre-les-abus-des-compagnies-n81279/>, consulté le 23 février 2021.

Question 5

Combien de temps devrait-on accorder aux compagnies aériennes pour verser des remboursements aux passagers selon les nouvelles exigences?

Le Règlement européen prévoit, à son article 8, que le remboursement doit être versé dans un délai de 7 jours. Par ailleurs, le RPPA prévoit que les indemnités pour retard ou annulation de vol doivent être versées dans les 30 jours (article 19 (4)).

Option consommateurs est d'avis que les passagers canadiens devraient pouvoir bénéficier de mesures au moins aussi généreuses que les passagers européens. Aussi, Option consommateurs croit que les passagers devraient pouvoir être remboursés dans un délai de 7 jours. Cependant, advenant qu'un délai plus long puisse être envisagé, ce délai ne devrait pas dépasser 30 jours, par souci de cohérence avec la réglementation déjà en vigueur.

Question 6

a) Devrait-il y avoir une plus grande flexibilité en ce qui concerne les exigences pour certains types de compagnies aériennes, ou dans certaines situations? Par exemple :

En fonction de la taille de compagnie aérienne (par exemple, les plus petites compagnies aériennes pourraient être moins en mesure de se redresser rapidement après un événement indépendant de leur volonté);

Si une compagnie aérienne fournit des services essentiels (par exemple, à des collectivités éloignées, régionales ou nordiques);

Si l'événement se produit à une vaste échelle (par opposition à un événement isolé comme une collision avec un animal sauvage);

Si l'événement risque de menacer la viabilité financière de la compagnie aérienne (par exemple, s'il entraîne une cessation des activités pendant des mois).

b) Si oui, dans quels domaines devrait-il y avoir une certaine flexibilité? Par exemple, devrait-il y avoir des différences en ce qui concerne : la définition de «long retard »; le délai pour verser un remboursement aux passagers.

Bien qu'il semble équitable d'offrir une plus grande flexibilité dans les exigences selon le type de compagnies aériennes ou la nature de la situation, Option consommateurs craint que cela n'entraîne une plus grande confusion, à la fois chez les passagers que chez les compagnies aériennes.

Nous considérons donc que les mêmes règles devraient s'appliquer pour toutes les compagnies aériennes, peu importe leur taille, leur situation financière ou le type d'événement qui a causé la perturbation. En effet, plus les règles sont complexes, plus le risque qu'elles soient mal interprétées augmente.

Rappelons qu'il existe un déséquilibre marqué quant à l'information connue par les passagers et les compagnies aériennes. Il est difficile pour un passager de vérifier en temps utile l'information fournie par une compagnie aérienne sur une situation donnée. De plus, de façon générale, les passagers ne connaissent pas leurs droits et se fient, dans un premier temps, aux renseignements fournis par le transporteur.

Un rapport d'enquête²⁰ portant sur les plaintes concernant les obligations de communication des compagnies aériennes ne présente aucun constat indiquant que des transporteurs auraient fourni aux passagers des renseignements erronés de mauvaise foi. Cependant, on constate qu'il y a eu des lacunes importantes et des incohérences dans les renseignements fournis aux passagers. Il est cependant important de noter que l'enquête a été ouverte en février 2020, donc avant la pandémie, et donc porte uniquement sur les premiers mois ayant suivi l'entrée en vigueur du RPPA.

Option consommateurs est donc d'avis que plus le règlement modifié prévoira de circonstances particulières, plus il sera difficile tant pour les passagers que pour les transporteurs aériens de s'y retrouver. Il en résultera plus d'incompréhension et de conflit d'interprétation dans l'application des règles. En gardant les règles du jeu le plus simple possible, on évite des conflits inutilement coûteux. De plus, Option consommateurs est d'avis que tous les passagers devraient bénéficier de la même protection, peu importe le type de transporteur aérien.

Question 7

Les événements survenus depuis mars dernier ont montré que certaines situations causées par une pandémie sont indépendantes de la volonté des compagnies aériennes, alors que d'autres peuvent leur être attribuables. Une décision d'affaires d'une compagnie aérienne visant à regrouper des vols durant une pandémie pourrait être considérée comme étant attribuable à la compagnie aérienne, alors que les restrictions relatives aux voyages émises

²⁰ Tom OOMMEN, enquêteur, *Rapport de l'enquêteur sur les plaintes selon lesquelles les compagnies aériennes n'ont pas respecté leurs obligations en matière de communication prévues dans le Règlement sur la protection des passagers aériens*, Office de transports, 30 septembre 2020, cas no 20-01590, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/rapport-lenqueteur-sur-plaintes-selon-lesquelles-compagnies-aeriennes-nont-pas-respecte-leurs>, consulté le 23 février 2021.

par le gouvernement, les employés en quarantaine ou en isolement volontaire, et les procédures d'hygiène supplémentaires sont des exemples de situations liées à une pandémie que l'OTC considère comme étant indépendantes de la volonté des compagnies aériennes. Pouvez-vous penser à d'autres situations liées à une pandémie qui devraient être considérées soit comme étant attribuables aux compagnies aériennes ou indépendantes de leur volonté?

Option consommateurs estime que les situations qui sont invoquées dans la question couvrent l'ensemble des situations qui peuvent être considérées comme étant attribuables aux compagnies aériennes ou indépendantes de leur volonté.

Option consommateurs est cependant d'avis qu'il faut tenir compte de l'évolution de la situation dans l'évaluation de ce qui est attribuable ou non à une compagnie aérienne. À titre d'exemple, le maintien de restrictions relatives aux voyages, ou la mise en quarantaine d'employés ayant été en contact avec des personnes infectées ne sont plus des situations nouvelles et constituent un risque prévisible. Les compagnies aériennes doivent donc s'adapter au fil du temps.

Ainsi, si certaines décisions des compagnies pouvaient, en début de pandémie, être considérées comme indépendantes de leur volonté, celles-ci pourraient, aujourd'hui, être considérées comme des décisions d'affaires.

Question 8

L'OTC examinera les cadres juridiques de l'Union européenne et des États-Unis pour élaborer le nouveau règlement sur les remboursements. Quels sont les aspects particuliers de ces cadres que l'OTC devrait considérer?

De façon générale, Option consommateurs est d'avis que les passagers canadiens méritent de bénéficier de la meilleure protection possible. Aussi, nous croyons que les normes minimales ne devraient pas être moins généreuses que les mesures mises en place en Europe ou aux États-Unis (selon celles qui sont les plus généreuses pour les consommateurs). Option consommateurs est aussi d'avis que les normes établies dans le RPPA devraient aussi offrir aux passagers au moins la même protection que celle qui est offerte dans le cadre du droit civil et de la Lpc.

Conclusion

Option consommateurs est d'avis que les lois et la réglementation actuelle, tant au niveau fédéral que provincial, offrent déjà aux passagers aériens une protection lors de perturbations de vol qui ne sont pas attribuables aux transporteurs aériens, voire qui relèvent de situations de force majeure. Malgré cela, et bien que la crise sanitaire perdure depuis maintenant un an, de nombreux passagers n'ont toujours pas été remboursés. Aussi, Option consommateurs voit d'un bon œil que des modifications soient apportées au RPPA afin de clarifier l'obligation des transporteurs aériens de rembourser les passagers pour les vols annulés.

Le RPPA devrait prévoir que les remboursements soient faits en argent, dans un court délai et couvrir l'ensemble des frais payés par les passagers. Un passager ne devrait pas être obligé d'accepter un crédit pour des services futurs. Lorsqu'un événement entraîne un retard de plus de trois heures ou que des arrangements alternatifs ne conviennent pas au passager, celui-ci devrait aussi pouvoir réclamer un remboursement.

Si l'on permet que les passagers qui le souhaitent soient remboursés par le biais d'un crédit, la valeur de celui-ci devrait représenter minimalement l'intégralité des frais payés par les passagers et ne pas être l'objet de conditions telle une date d'expiration. Avant d'offrir un crédit, les transporteurs aériens devraient avoir l'obligation d'informer les passagers de leur droit d'obtenir un remboursement en argent.

Les modifications au RPPA auraient avantage à être les plus simples possible, et éviter de contenir des exceptions ou circonstances particulières afin d'en faciliter l'application. Plus les règles seront complexes, plus il sera difficile pour les passagers de faire respecter leurs droits.

Les passagers canadiens méritent de bénéficier de la meilleure protection possible. Aussi, Option consommateurs invite l'OTC à s'inspirer des meilleures pratiques, qu'elles se trouvent dans le droit civil ou dans le droit européen.