



CONSEIL de VOYAGES

Nouvelles protections pour les voyageurs

Les consommateurs disposent maintenant de nouveaux outils pour effectuer leurs transactions en plus grande confiance. Ainsi, avec l'entrée en vigueur des modifications à la *Loi sur les agents de voyages*, les voyageurs seront mieux informés et mieux protégés.

Dans ce domaine, un secteur déjà bien encadré par l'Office de la protection du consommateur, des éléments de protection supplémentaire font leur apparition. Ils concernent les conseillers en voyages, la modification unilatérale du prix du contrat, la publicité et le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.



Les conseillers en voyages

D'ici la fin de l'année, les conseillers en voyages devront être titulaires d'un certificat délivré par l'OPC. À compter du 1^{er} juillet 2012, ces conseillers devront aussi réussir un examen, portant sur la loi et les règlements relatifs à la vente de services touristiques, afin d'obtenir ou de reconduire leur certificat. De cette façon, les activités des conseillers en voyages seront mieux encadrées.

Le prix d'un voyage

Quoi de plus désagréable, diriez-vous, que d'apprendre que le prix de votre croisière a été modifié à la hausse avant votre départ. Sachez que cette pratique ne sera maintenant permise qu'à certaines conditions, prévues par règlement, et uniquement en raison d'une hausse du prix du carburant ou du taux de change. Mais aucun changement de prix ne pourra être apporté dans les 30 jours précédant votre départ.

Les transactions sur Internet

Les voyageurs qui effectuent leurs transactions sur les sites Internet des agences sont parfois confrontés à des prix qui fluctuent de session en session. Les agences devront dorénavant afficher la mention suivante : « Les prix annoncés dans notre site sont valides si vous achetez des services pendant une même session. Si vous vous déconnectez de notre site, les prix pourraient être différents à votre prochaine session ». Si cette mention n'apparaît pas, les





CONSEIL de VOYAGES

agences auront tout de même l'obligation d'indiquer la période au cours de laquelle les services peuvent être achetés au prix indiqué.

Le Fonds d'indemnisation

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages est destiné aux consommateurs qui sont privés des services touristiques achetés auprès d'un agent de voyages, titulaire d'un permis délivré par l'OPC. Le montant maximum de remboursement possible de 3 000 \$ par client et par voyage est aboli. Le client lésé pourra ainsi réclamer la totalité des frais relatifs aux services non rendus.

Par ailleurs, le maximum d'indemnisation par événement, auparavant de 3 millions de dollars, est fixé à 20 % du surplus cumulé du Fonds au 31 mars précédent cet événement. De plus, une diminution progressive du taux de contribution payée par les clients est prévue au fur et à mesure que le capital du fonds, actuellement de 50 millions \$, s'accroîtra. Au-delà de 75 millions \$, la contribution sera de 2 \$ par tranche de 1000 \$ et si le surplus s'élève à plus de 100 millions \$, elle sera de 1 \$ par tranche de 1000 \$ de services touristiques achetés.

Pour plus de détails

En consultant le site Internet de l'OPC au www.opc.gouv.qc.ca, vous serez alors en mesure de mieux comprendre les changements apportés au règlement et à la *Loi sur les agents de voyages*.

