

La transformation de l'industrie du voyage au cours des dernières années ainsi que le nouvel environnement dans lequel s'effectuent les transactions entre les fournisseurs, les grossistes, les détaillants et les consommateurs ont conduit à l'adoption, en décembre 2002, de la *Loi modifiant la Loi sur les agents de voyages*.

Dans le cadre de la réforme en cours dans le secteur du voyage, des modifications ont été apportées au Règlement sur les agents de voyages. D'une part, la création du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages garantit une meilleure protection financière des consommateurs québécois sans compromettre la survie de l'industrie du voyage. D'autre part, la mise sur pied d'un comité consultatif, regroupant des représentants de l'industrie du voyage, des associations de consommateurs et du gouvernement, assure une plus grande concertation entre les différents acteurs de ce secteur d'activité. Enfin, les modifications apportées permettent d'alléger dans certains cas le fardeau financier des agents de voyages et certaines de leurs obligations. Le nouveau Règlement sur les agents de voyages entre en vigueur le 11 novembre 2004. En voici les principaux éléments.

## **La demande de délivrance, de renouvellement et de transfert de permis**

### ***Les états financiers***

- Le chiffre d'affaires d'un agent de voyages doit inclure toutes les sommes devant être transmises directement à un autre agent de voyages ou à un fournisseur.
- Les comptes à recevoir ou à payer entre un agent de voyages et une personne, association ou société à laquelle il est lié ou sur laquelle il exerce un contrôle sont exclus du fonds de roulement.
- Les états financiers doivent indiquer de façon distincte le montant des ventes de services touristiques sujettes à la contribution au nouveau Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. De plus, ils doivent être signés par un dirigeant de l'agence de voyages, cette signature faisant foi de leur exactitude.

### ***Les renseignements sur les bailleurs de fonds***

- Les renseignements de même que les engagements que le requérant doit fournir relativement aux bailleurs de fonds sont limités désormais, dans le cas d'une entreprise dont les actions sont cotées à la bourse, aux actionnaires détenant 10 % ou plus des actions votantes.

### ***Le permis***

- Un permis demeure en vigueur jusqu'à la décision du président relativement à la demande ou jusqu'à la date d'abandon de la demande.
- Le requérant d'un permis est réputé avoir retiré sa demande s'il ne transmet pas les renseignements complémentaires demandés dans les trois mois d'un avis à cet effet.
- Les frais de constitution d'un dossier, en cas de refus de délivrance ou en cas de non-renouvellement d'un permis d'agent de voyages par le président de l'Office de la protection du consommateur ou de retrait de la demande par le requérant, sont désormais de 50 % des coûts du permis.

- Un formulaire de demande de permis, modifié en fonction du nouveau Règlement sur les agents de voyages, est disponible dans le site Internet de l'Office de la protection du consommateur ainsi que dans ses bureaux régionaux.

## **Les obligations de l'agent de voyages**

### *Les informations à transmettre au président de l'OPC*

- L'agent de voyages doit informer le président de l'OPC, dans les sept jours suivant l'événement, de tout changement concernant le nom de la personne autorisée à effectuer les opérations bancaires du compte en fidéicommiss, l'adresse de l'établissement principal ou de tout autre établissement, la date de la fin de son exercice financier, son nom ou un des noms sous lequel il fait affaire ainsi que le nom d'un dirigeant ou d'un bailleur de fonds.
- Dans le cas d'un agent de voyages dont les actions sont inscrites en bourse, l'obligation d'aviser le président en cas de changement de bailleur de fonds ne s'applique que dans le cas d'un changement d'actionnaire détenant 10 % ou plus des actions comportant un droit de vote ou dans le cas où une personne pourrait détenir un tel pourcentage d'actions.

### *La vente de services aériens*

- L'agent de voyages ne peut vendre désormais les services de transport aérien dont le point de départ ou d'arrivée est situé au Canada ou aux États-Unis que si le transporteur détient toutes les licences requises pour effectuer le vol.

## **La publicité**

### *Le prix annoncé*

- Le coût total des services annoncés peut exclure la TPS, la TVQ et la contribution des clients au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. Toutefois, la publicité doit indiquer que les taxes et cette contribution s'ajoutent au coût des services annoncés. De plus, le montant de la contribution doit être exprimé en dollars. Lorsque la publicité est écrite, ces renseignements doivent être inscrits en caractère helvétique d'au moins dix (10) points.
- La période de garantie des prix annoncés dans une brochure est limitée à soixante jours. Cependant, cette garantie ne s'applique pas dans le cas d'une augmentation résultant d'une hausse de taxes, de frais ou de redevances décrétée par une autorité publique compétente. La garantie s'applique dans les autres cas, y compris lors d'une hausse du prix du carburant. Sur la page frontispice de la brochure doivent figurer une mention de la période de validité des prix annoncés ainsi qu'un renvoi à la page indiquant les cas d'augmentation possible.

### **Important**

**Certaines dispositions réglementaires en matière de publicité restent inchangées et sont donc toujours en vigueur.**

#### **La mention « titulaire d'un permis du Québec »**

L'agent de voyages doit obligatoirement indiquer dans sa publicité la mention « titulaire d'un permis du Québec ».

#### **Les caractères typographiques utilisés**

Les caractères typographiques utilisés dans la publicité écrite pour indiquer le coût total doivent être au moins deux fois plus gros que les caractères utilisés pour les autres coûts.

#### **La période de validité du prix annoncé**

Il est obligatoire d'indiquer la période de validité du prix annoncé, soit la date à compter de laquelle le consommateur peut se prévaloir du prix annoncé et celle où l'offre prend fin. De plus, l'agent de voyages est également assujéti aux dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* relatives aux pratiques interdites, c'est-à-dire qu'il ne peut passer sous silence un fait important. Ainsi, à titre d'exemple, il est tenu d'indiquer, le cas échéant, que le prix du voyage annoncé ne s'applique que pour des dates particulières.

#### ***Les renseignements à fournir***

- Seuls les services de transport, d'hébergement, de repas et la durée du voyage doivent être énumérés dans la publicité écrite ou imprimée.
- Dans sa publicité, l'agent de voyages doit indiquer le nom du transporteur aérien prévu au moment de sa parution.

#### ***Les conditions de remboursement***

- Les conditions de remboursement ou de non-remboursement en cas d'annulation doivent être indiquées dans un écrit remis au client. Ces conditions peuvent toutefois être indiquées verbalement lorsque les services sont requis moins de 7 jours avant d'être fournis et autrement qu'en présence de l'agent de voyages (par exemple, lors d'une réservation par téléphone).

#### **Le compte en fidéicommis**

- L'agent de voyages doit, dans les sept jours suivant l'événement, informer le président de l'OPC de l'ouverture, de la fermeture ou du transfert, en cours de permis, de tout compte en fidéicommis et lui fournir le numéro du compte ainsi que le nom et l'adresse de l'institution financière concernée.
- Les fonds du compte en fidéicommis doivent être retirés par chèque. Cependant, ils peuvent être retirés par transfert ou virement bancaire si cette opération est constatée par un écrit indiquant la date, le montant, le nom du bénéficiaire ainsi que le nom et la signature de la personne qui l'a effectuée.
- L'agent de voyages doit, dans les 30 jours de la fin de chaque semestre de son exercice financier, transmettre au président de l'OPC un état du compte en fidéicommis

accompagné du dernier relevé mensuel du compte émis par l'institution financière. Cet état de compte doit indiquer le montant des sommes perçues des clients pour les services à rendre, les sommes versées aux fournisseurs pour le compte des clients, le solde du dernier relevé mensuel et le montant des dépôts et des retraits en circulation à la date de ce relevé.

- Le titulaire de permis doit effectuer les opérations bancaires concernant le compte en fidéicommiss. Cependant, il peut autoriser par écrit un autre dirigeant de l'agence ou un membre de son personnel à effectuer seul ou conjointement ces opérations.

### **Le cautionnement individuel**

- De nouvelles grilles de cautionnement individuel sont en vigueur pour tous les titulaires de permis d'agents de voyages grossistes et détaillants. Les montants requis tiennent compte du risque lié aux premières années d'exploitation, des activités réceptives, du chiffre d'affaires et de l'évolution du marché. Ainsi, sauf en ce qui concerne les agences dont le chiffre d'affaires est inférieur à 250 000 \$, les montants requis durant les cinq premières années d'exploitation sont plus élevés tout en suivant une courbe plus ou moins décroissante au fur et à mesure des années. Par ailleurs, les montants requis des agents de voyages exerçant des activités réceptives sont moins élevés et établis en fonction de la proportion que ces activités représentent sur le total de leur chiffre d'affaires. Ces grilles de cautionnement individuel sont jointes en annexe du nouveau formulaire de demande ou de renouvellement de permis.
- Les nouveaux montants du cautionnement individuel ne sont exigés des agents de voyages détenant déjà un permis qu'au moment de son renouvellement.

### **Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages**

- Les fonds de cautionnement collectif des détaillants et des grossistes sont remplacés par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages.
- Les agents de voyages détaillants toujours en activité peuvent, dans un délai de cinq ans suivant l'entrée en vigueur du présent Règlement, obtenir le remboursement de leur contribution de base au fonds de cautionnement collectif, à la condition d'avoir versé les contributions requises et de ne pas avoir été la cause de paiement d'une réclamation par le fonds de cautionnement collectif ou le fonds d'indemnisation.
- Dans le cas des agents de voyages grossistes toujours en activité, ce délai correspond à la date du remboursement du prêt de 6 millions de dollars accordé le 2 décembre 2002 par le président de l'OPC, afin de renflouer leur fonds de cautionnement collectif. À l'instar des agents de voyages détaillants, ils ne peuvent obtenir le remboursement de leur contribution que s'ils ont respecté ces mêmes règles.

#### ***La constitution du fonds***

- Le fonds est constitué des contributions versées par les clients des agents de voyages détaillants. Le montant de la contribution requise de chaque consommateur est de 3,50 \$ pour chaque tranche de 1 000 \$ de services touristiques achetés d'un titulaire d'un permis d'agent de voyages détaillant au Québec. Par exemple, la contribution est de 1,40 \$ si les services touristiques achetés s'élèvent à 400 \$ et de 4,20 \$ pour un achat total de 1 200 \$. Cela représente un pourcentage de 0,35 % des services touristiques achetés et le e reçu de la transaction remis aux consommateurs doit indiquer le montant versé à titre de contribution au fonds. Le montant de cette contribution est taxable lorsque les services touristiques vendus constituent un service taxable.

- Les contributions des consommateurs sont perçues par les agents de voyages détaillants. Elles doivent être transmises trimestriellement au président de l'OPC, déduction faite d'une somme représentant 10 % des montants perçus la première année, et 3 % par la suite pour couvrir le travail supplémentaire qui leur est imposé.
- L'agent de voyages choisit son trimestre d'exercice et en avise le président de l'OPC. La remise doit être accompagnée d'un rapport signé par le titulaire du permis ou un autre dirigeant indiquant le montant des ventes sujettes à contribution, le total des contributions perçues et le montant transmis.
- Une contribution de 1,60 \$ par tranche de 1 000 \$ des services touristiques vendus par l'intermédiaire d'un agent de voyages détaillant est requise des agents de voyages grossistes afin de rembourser le prêt gouvernemental de 6 millions de dollars consenti à leur fonds collectif en décembre 2002, et ce, jusqu'à épuisement de la dette. Cette contribution doit être incluse dans le prix annoncé et n'est pas taxable.

#### *L'indemnisation du client*

- Dans le cas où un fournisseur de services n'est pas en mesure de respecter ses obligations et que l'agent de voyages n'a pas commis de faute et n'est pas lié à ce fournisseur, le client peut désormais obtenir un remboursement directement du fonds, jusqu'à concurrence de 3 000 \$ par personne par voyage, sans devoir exercer d'abord un recours contre l'agent de voyages. Ce remboursement peut être remplacé par le paiement des sommes nécessaires à son départ immédiat ou à son rapatriement. Il est à noter que la totalité des réclamations au fonds effectuée par les voyageurs lésés ne pourra excéder 3 000 000 \$ par événement.
- Tout client d'un agent de voyages ayant subi un préjudice en raison de l'inexécution d'un mandat confié à un agent de voyages peut être indemnisé directement à même son cautionnement individuel. Si ce cautionnement est insuffisant, le client est indemnisé ou remboursé par le fonds pour combler la différence.
- L'agent de voyages peut réclamer au fonds les sommes remboursées à ses clients dans le cas où un fournisseur de services n'a pas été en mesure de respecter ses obligations.

#### **Création d'un comité consultatif**

- Un comité consultatif est créé, ayant pour mandat de conseiller la ministre responsable de la protection du consommateur et de donner son avis sur toute question que celle-ci lui soumet relativement aux activités des agents de voyages. Le comité doit transmettre annuellement à la ministre un rapport de ses activités.
- Il est formé du président de l'Office de la protection du consommateur, qui en assume la responsabilité, et de huit membres nommés par la ministre. Quatre membres sont nommés après consultation de représentants du secteur du voyage, deux sont nommés après consultation de représentants des consommateurs et deux membres sont nommés par le gouvernement pour représenter l'administration gouvernementale, dont un est issu de l'Office.
- La mise sur pied de ce comité permettra de créer un lieu d'échanges permanents sur les problématiques de l'industrie du voyage, de façon à dégager de nouvelles pistes d'intervention pour les différents acteurs de cette industrie.

#### **NOTE**

Le Règlement modifiant le Règlement sur les agents de voyages est disponible sur le site Internet de l'Office de la protection du consommateur à l'adresse suivante : [www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca).