Québec

Gouvernement du Québec
Ministre de la Justice et procureur général du Québec
Ministre responsable de la Langue française
Ministre responsable de la Laïcité et de la Réforme parlementaire
Ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Protection des renseignements personnels
Ministre responsable de la région de la Montérégie
Leader parlementaire du gouvernement

Madame Lise Thériault
Députée d'Anjou-Louis-Riel
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
2e étage, Bureau 2.53
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Députée,

Lors de la séance de l'Assemblée nationale du 16 septembre 2020, vous avez déposée l'extrait d'une pétition de 243 signatures. Cet extrait se lit comme suit:

« CONSIDÉRANT QUE des milliers de consommateurs québécois ont vu leur voyage annulé en raisonde la fermeture des frontières et des mesures de confinement instaurées par les gouvernements afin de limiter la propagation de la COVID-19;

CONSIDÉRANT QUE des milliers de ces consommateurs se voient offrir par les transporteurs aériens ou les voyagistes un crédit voyage plutôt qu'un remboursement;

CONSIDÉRANT QUE de nombreux consommateurs vivent présentement une situation financière difficile en raison d'une diminution de revenus ou d'une perte d'emploi liée à la pandémie;

CONSIDÉRANT QUE les conditions assorties à ces crédits voyage sont restrictives stipulant notamment que ces derniers doivent être utilisés d'ici 24 mois, qu'ils sont non transférables ou qu'ils n'offrent aucune garantie de prix;

CONSIDÉRANT QUE bien des consommateurs ne pourront pas utiliser ces crédits dans les délais imposés par les transporteurs aériens en raison notamment de problèmes financiers, d'ennuis de santé ou du fait que les risques liés à la COVID-19 ne seront pas encore écartés;

CONSIDÉRANT QUE l'imposition de ces crédits voyage contrevient à la fois aux dispositions du Code civil du Québec sur la restitution des prestations en cas de force majeure et à celles de la Loi sur la protection du consommateur du Québec sur les cartes prépayées;

Et l'intervention réclamée se résume ainsi :
Nous, soussignés, demandons au gouvernement du Québec d'ordonner aux agences de voyages, aux voyagistes et aux compagnies aériennes de respecter le Code civil du Québec et de permettre aux clients dont les voyages ont été annulés en raison de la pandémie actuelle d'obtenir un remboursement. »

Québec
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1
Téléphone : 418 643-4210
Télécopieur : 418 646-0027
www.justice.gouv.qc.ca

Cette pétition fait suite aux multiples annulations de voyages survenues depuis le 13 mars 2020 en raison de la pandémie de la COVID-19 : des milliers de consommateurs ont déboursé d'importantes sommes pour des services touristiques qu'ils n'ont pas reçus. Un bon nombre d'entre eux se voient offrir des crédits voyage assortis de conditions restrictives et plusieurs voyageurs sont toujours en attente d'un remboursement.

La compensation des consommateurs dont le voyage a été annulé est un enjeu complexe et découle d'une crise sans précédent liée à la situation unique de la COVID-19. De nombreux facteurs doivent être considérés. Notre objectif est de protéger les intérêts des consommateurs tout en sauvegardant les emplois de l'industrie touristique. Différentes options sont en cours d'analyse et les discussions se poursuivent entre le gouvernement du Québec et les acteurs concernés.

Alors que le gouvernement fédéral est demeuré inactif jusqu'à maintenant dans ce dossier, le gouvernement du Québec travaille activement sur un plan qui sera présenté prochainement afin que les consommateurs puissent être compensés. Il s'agit d'une priorité pour le gouvernement.

Je vous prie de recevoir, Madame la Députée, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Justice,

SIMON JOLIN-BARRETTE