

Voyages offerts à des individus ou à des membres d'un groupe autrement que par des agents de voyages

Devant la fréquence et l'importance des voyages offerts par des individus ou des organisations aux membres d'un groupe ou même à d'autres individus, l'Office de la protection du consommateur (OPC) désire rappeler les principales exigences de la *Loi sur les agents de voyages* et attirer l'attention sur des conditions nécessaires à l'application de certaines exemptions quant à l'obligation de détenir un permis d'agent de voyages.

Au Québec, toute personne qui organise ou offre des voyages pour le compte d'autrui exerce des fonctions réservées, en principe, aux seuls agents de voyages, lesquels doivent être titulaires du permis requis à ce titre. Cette mesure vise principalement à assurer la protection financière des clients, puisque la loi oblige notamment les agents de voyages à déposer sans délai dans un compte en fidéicommis les sommes versées par les clients, à leur fournir le reçu de ces sommes et à tenir à jour des registres sur chacun des contrats de voyage conclus. Enfin, chaque client achetant des services touristiques d'un agent de voyages titulaire d'un permis du Québec contribue au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages et bénéficie, de ce fait, d'une protection financière en cas de défaut de l'agent de voyages ou d'un fournisseur de services, tel un transporteur aérien ou un croisiériste, d'exécuter ses obligations.

Même si certaines exemptions à l'obligation d'être titulaire d'un permis d'agent de voyages permettent à des personnes d'organiser ou d'offrir des voyages sans ce permis, il est toujours plus prudent de recourir aux services d'un agent de voyages : celui-ci engage sa responsabilité et assure une meilleure protection des sommes qui lui sont versées.

Les exceptions

On peut, à certaines conditions, organiser ou offrir des voyages sans être titulaire d'un permis d'agent de voyages. Voici deux exceptions prévues par la *Loi sur les agents de voyages* : les courts voyages occasionnels et les voyages organisés pour le bénéfice des membres d'un groupe.

Les courts voyages occasionnels

Trois conditions doivent être réunies pour que l'exemption à la loi s'applique à ce type de voyages

- le voyage doit être offert d'une façon occasionnelle (et non régulière) ;
- le voyage doit avoir lieu entièrement au Québec ;
- la durée du voyage ne peut excéder 72 heures, selon les circonstances.

Exemple :

- Un club de l'âge d'or de Laval offre à ses membres le transport et l'hébergement pour aller assister, au cours de l'été, à un spectacle à Québec. L'aller se fait par autobus le samedi matin et le retour est prévu pour le dimanche soir, la journée du dimanche étant réservée à des visites de musées.

Dans ce cas, l'exemption à l'obligation d'être titulaire d'un permis s'applique car le voyage est d'une durée de moins de 72 heures et a lieu entièrement au Québec. Toutefois, si cette excursion était aussi offerte à des gens de l'extérieur du groupe, la durée de cette excursion ne devrait pas dépasser 48 heures. Ce serait également le cas si le voyage était organisé par un membre de l'association plutôt que par l'association elle-même. L'organisation de tels voyages *doit cependant être occasionnelle et non pas régulière* ; par exemple, un voyage qui serait organisé tous les samedis de l'été pour aller au Casino de Montréal est considéré comme un voyage régulier et non pas occasionnel, puisqu'il se répète d'une semaine à l'autre.

Les voyages organisés pour le bénéfice des membres d'un groupe

Pour que l'organisation de ce type de voyage puisse se faire sans être tenu à l'obligation d'être titulaire d'un permis d'agent de voyages, il importe que l'organisateur ne reçoive aucune forme de rétribution (pas même la gratuité du voyage) et que les voyageurs ne fournissent, directement ou indirectement, aucune contribution ni participation pour couvrir les frais d'administration ou d'organisation du voyage, sinon l'exemption cesse de s'appliquer.

Exemple :

- À l'occasion d'une compétition de cinq jours à l'extérieur du Québec, un club sportif de Gatineau offre le voyage à ses membres, lesquels ne paient que leur quote-part des frais de transport et d'hébergement.

L'exception à la *Loi sur les agents de voyages* s'applique, car l'organisateur ne bénéficie d'aucune forme de rétribution pour le voyage, et les membres se répartissent entre eux les seuls coûts réels facturés au club pour le transport et l'hébergement, sans participer d'aucune façon au paiement des frais d'organisation et d'administration du voyage. Généralement, le coût de ce type de voyage n'est pas connu à l'avance, car la part individuelle de chaque participant correspondra à une portion du montant total déboursé par l'organisateur, établie en divisant ce montant total par le nombre de voyageurs.

La prudence est toujours de mise

Les groupes tels les clubs de l'âge d'or ne sont toutefois pas les seuls à offrir des courts voyages occasionnels effectués au Québec ou des voyages organisés pour le bénéfice de leurs membres. Ces voyages sont aussi organisés par des agents de voyages titulaires d'un permis, faisant ainsi en sorte que les montants parfois importants versés par les membres d'un groupe sont protégés. De plus, le fait d'utiliser les services d'un agent de voyages permet de profiter de ses conseils et de son expertise, notamment en ce qui concerne l'assurance-voyage.

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages

Depuis l'entrée en vigueur, en 2004, du nouveau Règlement sur les agents de voyages, vous pouvez obtenir un remboursement directement du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages si un fournisseur de services, comme un transporteur aérien ou un croisiériste, n'est plus en mesure de respecter ses obligations. Vous devez cependant avoir acheté ces services par l'entremise d'un agent de voyages détaillant du Québec. Le remboursement peut s'élever jusqu'à 3 000 \$ par personne par voyage et peut être remplacé par le paiement des sommes nécessaires à votre départ immédiat ou à votre rapatriement. Signalons toutefois que les

réclamations totales ne peuvent dépasser 3 000 000 \$ par événement. Si vous avez fait affaire directement avec un fournisseur de services touristiques sans passer par un agent de voyages titulaire d'un permis du Québec, vous n'êtes pas protégé par le fonds d'indemnisation.

Par ailleurs, rappelons que chaque titulaire d'un permis d'agent de voyages détaillant ou grossiste doit également fournir à l'OPC un cautionnement individuel. Si c'est votre agent de voyages qui n'a pas respecté ses obligations à votre égard, vous pouvez toujours être indemnisé ou remboursé à même son cautionnement individuel. Si ce dernier est insuffisant, le fonds prendra le relais pour combler la différence.

Le fonds d'indemnisation est constitué des contributions versées par tous les clients des agents de voyages détaillants du Québec. Fixé par règlement, le montant de la contribution est de 0,350 % du coût total des services touristiques achetés d'un agent de voyages détaillant au Québec. Il vous en coûterait donc 2,80 \$ pour un voyage de 800 \$ ou 5,25 \$ pour un voyage de 1 500 \$. Ces contributions sont identifiées clairement sur les factures ou les reçus remis aux consommateurs, de façon à leur permettre de connaître exactement le montant qu'ils versent pour bénéficier d'une protection financière en cas de problèmes.

La publicité

Lorsqu'un agent de voyages se concerte avec d'autres pour organiser ou offrir des voyages à des individus ou à des membres de groupes, les messages publicitaires distribués ou diffusés à cette fin doivent comporter son nom et la mention qu'il est « titulaire d'un permis du Québec ». Tout paiement par chèque doit être fait « en fidéicommiss » à l'ordre de cet agent de voyages ; le reçu que doit remettre l'organisateur doit comporter toutes les indications prescrites par la réglementation et être émis par l'agent de voyages ou pour son compte. L'agent de voyages doit déposer les sommes perçues dans un compte en fidéicommiss.

La publicité doit clairement indiquer si les taxes (TPS et TVQ) de même que la contribution au fonds d'indemnisation sont incluses ou exclues. En cas d'exclusion, la publicité doit préciser le taux de la contribution au fonds en dollars.

Toute publicité écrite ou imprimée d'un agent de voyages doit comporter l'énumération des services de transport, d'hébergement et de restauration compris dans le voyage, le nom du transporteur aérien prévu ainsi que la durée du voyage. Elle doit également mentionner la période durant laquelle ce voyage peut être acheté au prix annoncé.

Finalement, l'agent de voyages doit remettre par écrit à son client les conditions de remboursement ou de non-remboursement des sommes demandées avant d'en accepter le dépôt.