



LA BOÎTE JURIDIQUE

Le partenaire d'affaires des PME

TRANSPORT (2^e PARTIE)

PASSAGERS, VOUS AVEZ DES DROITS!

Publireportage

Le 15 décembre 2019, le second volet des changements apportés à la « Charte des voyageurs » entré en vigueur au Canada, complétant ainsi le 1^{er} volet mis en place le 15 juillet dernier. Ces changements au Règlement sur la protection des passagers aériens confèrent aux voyageurs de nouvelles protections.

L'achat d'un billet d'avion fait l'objet d'un contrat de transport entre le voyageur et le transporteur. Ce contrat, en plus d'être assujéti aux règles du *Code civil du Québec*, est encadré par la *Loi sur le transport Aérien* pour la plupart des vols internationaux, auquel s'ajoute le *Règlement sur la protection des passagers aériens* pour tout vol en provenance du Canada et tout vol interne. Ces nouvelles dispositions visent à responsabiliser les transporteurs et à assurer des normes minimales de traitement des passagers, notamment en cas de retard des vols. On n'a qu'à penser à cet exemple où des passagers ont été cloués au sol pendant cinq heures en plein été, sans eau, sans nourriture ni climatisation.

Bien qu'il soit impossible d'éviter tous les retards, le législateur a mis en place des règles forçant les transpor-

teurs à dédommager les voyageurs autant dans les cas de retard que d'annulation du vol, et ce, en fonction de l'importance du retard dans l'heure d'arrivée :

- **De 3 à 6 heures** : 400\$;
- **De 6 à 9 heures** : 700\$;
- **Plus de 9 heures** : 1 000\$.

Les petits transporteurs sont soumis aux mêmes règles, mais les indemnités et pénalités sont diminuées.

Par ailleurs, dès qu'un retard atteint 2 heures, les passagers doivent avoir accès, sans frais, à de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable et à un moyen de communication (par exemple : WiFi). De plus, lorsque les passagers sont à bord de l'appareil, ils doivent avoir accès à des toilettes fonctionnelles, la ventilation et le système de chauffage/climatisation

doivent être adéquats et ils doivent avoir accès à de l'aide médicale, au besoin. Après trois heures de retard, les passagers doivent pouvoir quitter l'avion si le décollage n'est pas imminent.

En cas de retard ou d'annulation où il est prévu que les passagers devront attendre toute la nuit avant le prochain départ, le transporteur doit assurer l'hébergement ainsi que le transport aller-retour pour s'y rendre.

Le *surbooking*

Dans le cas des refus d'embarquement (*surbooking*) ou d'annulation de vol, le transporteur doit fournir gratuitement des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement.

Le *surbooking* donne aussi lieu à une indemnisation importante établie selon le retard dans l'heure d'arrivée :

- **Moins de 6 heures de retard** : 900\$
- **De 6 à 9 heures de retard** : 1 800\$
- **Plus de 9 heures** : 2 400\$