

Benoît Guérin

Avocat



Vacances... Voyages

Que nos lecteurs se rassurent, le signataire des présentes n'a pas décidé de changer de profession depuis la chronique du mois dernier... loin de moi l'idée de tenter de vous vendre quelque voyage ou quelque destination que ce soit.

Cependant, plusieurs voyageurs reviennent ces jours-ci de destinations «soleil» et se plaignent du fait qu'arrivés à destination, l'hôtel de rêve donnant sur la plage ressemblait plutôt à un bidonville, la plage promise elle, étant à plus de dix minutes de marche de l'hôtel...

Quels sont les recours du voyageur ?

En vertu de l'article 40 de la Loi sur la protection du consommateur, le commerçant est tenu de fournir le service décrit au contrat signé avec vous. Le voyage doit aussi être conforme aux déclarations et à la description qui vous en a été faite.

Vous êtes donc en droit de vous plaindre à votre agent de voyages et au grossiste, et demander compensation pour les services non rendus ou non conformes à la description qui vous en a été faite.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous êtes en mesure de poursuivre ces commerçants en justice pour obtenir compensation. Il faut souligner que le recours judiciaire dans le cas des voyages peut être intenté aux petites créances à peu de frais car la majorité des réclamations devraient se situer sous le seuil des 7000 \$ qu'il est possible de réclamer aux petites créances.

N'oubliez pas avant le départ, lorsque vous «magasinez» un voyage, de vérifier si le commerçant avec qui vous faites affaire est bel et bien détenteur d'un permis d'agent de voyages délivré par l'Office de la protection du consommateur. En effet, nul ne peut exercer les fonctions d'agent de voyages, ni donner lieu de croire qu'il est agent de voyages sans détenir ce permis.

Les détenteurs de permis doivent mettre en œuvre plusieurs mesures de protection pour les consommateurs.

En effet, les agents de voyages doivent fournir un cautionnement ayant pour but d'assurer leur solvabilité. Ainsi, un consommateur ayant subi un préjudice suite à un service rendu par un agent de voyages pourra être compensé à même ces sommes constituant un fonds d'indemnisation, même si l'agent de voyages lui est devenu insolvable.

De plus, les agents de voyages, pour protéger leurs clients doivent déposer toutes les sommes versées par leurs clients dans un compte en fiducie.

L'Office de protection du consommateur, bien qu'il ne soit pas un tribunal, peut vous aider relativement à une plainte concernant un agent de voyages ou tout autre plainte reliée à l'une des lois administrées par l'Office.

L'Office peut vous fournir un formulaire de plainte avec lequel vous pourrez informer le commerçant et l'Office de votre insatisfaction, et ainsi tenter de régler à l'amiable le cas en litige.

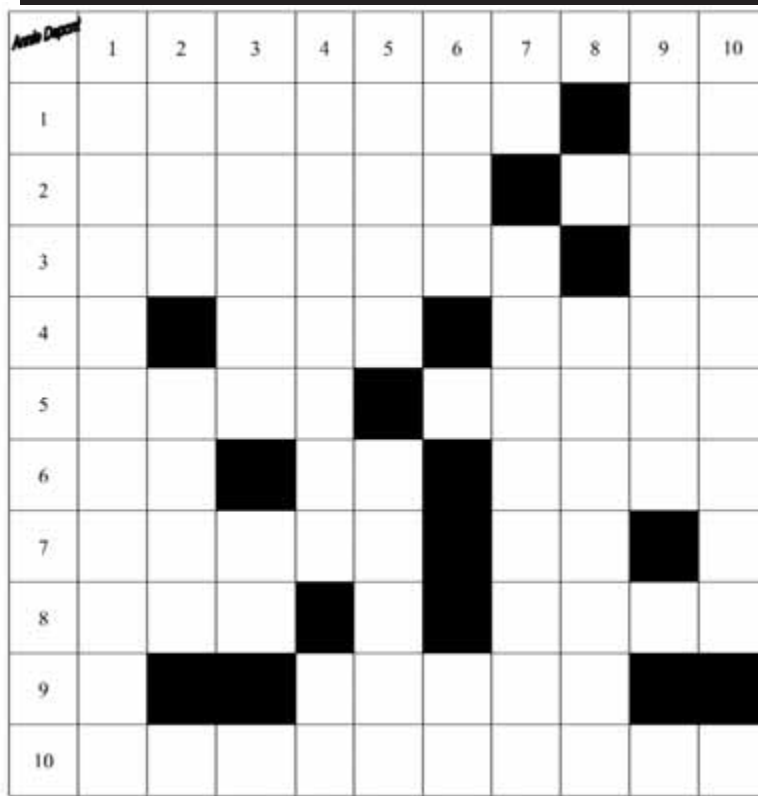
L'Office peut par la suite effectuer une médiation entre vous et le commerçant afin de solutionner le problème. Si ces mécanismes de médiation échouent, il faudra alors vous tourner vers les tribunaux.

Par ailleurs l'Office, une fois saisi d'une plainte peut entreprendre diverses actions visant à informer un commerçant sur les dispositions légales à respecter et les sanctions possibles. L'Office peut aussi enquêter sur les pratiques du commerçant, négocier un engagement volontaire avec celui-ci, déposer une poursuite pénale ou prendre toute autre mesure prévue à la loi. Ces mesures n'ont cependant pas pour objet la solution de votre problème.

On trouvera plus d'informations sur le site web de l'Office au www.opc.gouv.qc.ca ou au 1-888-672-2556 ou au bureau régional de l'Office, Galerie des Laurentides, 500 boul. des Laurentides, Bureau 1503-B à Saint-Jérôme (secteur Saint-Antoine).

Ce texte ne remplace aucunement les textes de loi en vigueur et ne peut être reproduit sans autorisation.

MOTS CROISÉS Annie Depont



Horizontal

- 1 – Immense barrage – précède une oeuvre musicale
- 2 – donner du poids - la femme au divan
- 3 – produit de l'or noir – renversante partie de rire
- 4 – mélange de lentilles – est dans le futur
- 5 – certains la font sauter du panier – fine et renversée
- 6 – célèbre théâtre japonais – prendre bonne note – je me rends dans tous les sens
- 7 – fruit sec – grecque
- 8 – fluidité – on la passe à gauche quand c'est cuit
- 9 – pièce de musique
- 10 – en provenance d'Égypte

Vertical

- 1 – Berceau d'une grande lumière
- 2 – possessif - roi de la raquette
- 3 – cinq fois la dix-neuvième – à toi
- 4 – enlèvent - révérend
- 5 – foule désordonnée – baiser
- 6 – triomphe à Paris – précède l'un comme l'autre
- 7 – petite fugue
- 8 – proche
- 9 – frère et amant
- 10 – parmi les sept merveilles

Mars 2005

Solution page 26



Joyeux anniversaire à tous nos membres nés en mars



Louise Bérubé de chez Axep, Lise Pelletier, la gagnante et Lise Montreuil, présidente du Club de l'Âge d'or.

Lise Montreuil, présidente- 2 mars, Jeanne-Aline Banks – 3 mars, Lucienne Morin, Diane Carrière et Lise Robert – 5 mars, Elizabeth Cormier et Huguette Roy – 11 mars, Florian Charlebois – 13 mars, Gloriane Dubé – 14 mars, Denise Tourangeau – 17 mars, Patricia Giguère – 20 mars, Béatrice Gareau – 21 mars, Madeleine Keys – 24 mars, Lise Pelletier (gagnante du gâteau) – 27 mars, Paul Roy – 30 mars, Alice Blais, Denis Labarre – 31 mars, Laura Boivin

Bonne fête à tous les membres du Club. La gagnante du gâteau est madame Lise Pelletier de Piedmont. Félicitations!

Le gâteau d'anniversaire est une gracieuseté de M. Dominic Piché, propriétaire du Marché AXEP, à Prévost. Compliments à vos cuisiniers. Grand merci.

Bienvenue à tous! Le 31 mars, venez souper et danser à la cabane à sucre Chez Constantin. Le 9 avril, souper/danse à l'école Val-des-Monts. Dimanche, 17 avril, Spaghetti-thon au Centre Culturel de 11h à 18h30. Aidez-nous à vous faire plaisir.

Cartes de membre et billets pour toutes les sorties disponibles au Centre Culturel les lundis de 12h30 à 16h, et les 1^{er} et 3^e mardis du mois (bingo) de 13h à 20h.

Bonheur et santé à tous.

Rouchequi

