

**Vols annulés en raison de la pandémie:
Pour le remboursement des passagers aériens**

**Mémoire présenté au Comité permanent
des transports, de l'infrastructure et des collectivités**

**Option consommateurs
28 janvier 2021**

PRÉSENTATION DE L'INTERVENANTE

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983 et a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

Option consommateurs compte sur une équipe dynamique et compétente. Au fil des années, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des services financiers, des pratiques commerciales, de la protection de la vie privée, de l'accès à la justice, des finances personnelles, de l'endettement, de l'énergie et de l'agroalimentaire.

Chaque année, Option consommateurs offre des services d'aide directe à la population des quartiers centraux de Montréal ou encore à l'ensemble des consommateurs québécois. Que ce soit par l'entremise de consultations budgétaires, d'activités d'information et de sensibilisation ou par le programme de microcrédit Prêt du quartier, elle offre un soutien tangible aux consommateurs les plus vulnérables. Option consommateurs offre également un service d'information juridique afin de répondre aux questions des consommateurs québécois sur leurs droits et leurs recours.

Option consommateurs accorde également de nombreuses entrevues dans les médias, siège à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, réalise des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires et produit notamment des rapports de recherche, des mémoires et des guides pratiques.

Depuis le début de la pandémie, Option consommateurs reçoit un nombre record d'appels et de courriels de consommateurs venant non seulement du Québec, mais d'ailleurs au Canada, concernant des problèmes reliés au domaine du voyage. Plus précisément, ces consommateurs demandent de l'information afin d'obtenir le remboursement du prix des billets qu'ils ont dû déboursier pour des vols qui ont été annulés en raison de la pandémie.

Une représentante d'Option consommateurs a témoigné devant le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités lors de la réunion du 8 décembre 2020. Option consommateurs souhaite, dans le présent mémoire, présenter ses observations et recommandations de façon plus détaillée.

INTRODUCTION

La crise sanitaire mondiale a ébranlé bien des secteurs de l'économie et touché les modes de vie de milliards de personnes. On le sait, le Canada n'y fait pas exception. En plus de bouleverser le quotidien des consommateurs canadiens, la pandémie a aussi mis à mal plusieurs secteurs de l'économie, incluant celui du transport aérien.

Que ce soit en réponse aux différentes mesures imposées par les autorités gouvernementales (fermetures de frontières, recommandations limitant les voyages aux déplacements essentiels), ou à la suite de décisions prises par les compagnies aériennes (regroupement ou annulation de vols en raison de la faible occupation des sièges), de nombreux passagers n'ont pu effectuer le voyage pour lequel ils ont payé. Cependant, bien qu'ils n'aient pu bénéficier d'aucun service, les compagnies aériennes refusent pour la plupart de les rembourser.

Au lieu d'un remboursement, ces compagnies aériennes imposent aux passagers une autre solution, soit un crédit voyage. Prétendant que le remboursement des passagers mettrait leur situation financière en péril¹, elles s'arrogent le droit de conserver l'argent de leurs clients. Les consommateurs deviennent alors forcés de fournir un financement sans intérêt aux compagnies aériennes, et ce, sans aucune garantie de remboursement. Il va sans dire qu'il s'agit là d'une situation complètement inacceptable.

LE CADRE LÉGISLATIF FÉDÉRAL

Jusqu'ici, l'Office des transports (ci-après OTC) maintient que le *Règlement sur la protection des passagers aériens*² (ci-après RPPA) n'oblige pas les compagnies aériennes à rembourser les passagers lorsqu'une perturbation qui ne relève pas de leur volonté les empêche de transporter leurs clients selon l'itinéraire prévu dans un délai raisonnable³. D'emblée, l'Office des transports tient à préciser qu'il s'agit là d'une lecture très restrictive du RPPA et d'une prémisse qui doit être corrigée.

En effet, la protection des droits des passagers et les obligations des compagnies aériennes sont détaillées dans plusieurs textes législatifs, réglementaires et contractuels. Pour connaître l'étendue de ces droits et obligations, il importe de considérer ces textes dans leur ensemble, et ne pas se limiter à un seul d'entre eux. Il y a certes le RPPA, mais il y a aussi notamment la *Loi sur les transports au Canada*⁴ (ci-après *Loi sur les transports*) de même que dans le *Règlement sur les transports aériens*⁵ (ci-après RTA), en plus des tarifs de chacune des compagnies aériennes.

¹ Sylvain LAROCQUE, *Transat veut l'aide des gouvernements pour rembourser les clients*, le Journal de Montréal, 11 juin 2020, <https://www.journaldemontreal.com/2020/06/11/air-transat-dans-le-rouge>, consulté le 22 janvier 2021.

² *Règlement sur la protection des passagers aériens*, DORS/2019-150.

³ Office des transports du Canada, *Document de consultation: Établissement de nouvelles exigences de remboursement pour les compagnies aériennes*, <https://otc-cta.gc.ca/fra/document-consultation-etablissement-nouvelles-exigences-remboursement-pour-compagnies-aeriennes>, page consultée le 13 janvier 2021 (ci-après *Document de consultation*)

⁴ *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, ch. 10.

⁵ *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58.

Les tarifs des compagnies aériennes sont les contrats qui établissent la relation entre ces compagnies et leurs passagers⁶. Il s'agit, pour la plupart, de textes longs⁷, rédigés dans un langage juridique rébarbatif pour quiconque n'est pas juriste. On ne peut raisonnablement pas s'attendre à ce que le passager moyen s'y attarde avant d'acheter un billet d'avion, et encore moins qu'il compare les tarifs d'une compagnie aérienne à l'autre pour voir lequel lui est le plus avantageux.

Au niveau fédéral, ces tarifs doivent notamment respecter la *Loi sur les transports* et le RTA. Ainsi, le RTA prévoit clairement que les tarifs doivent contenir une politique de remboursement pour les services achetés qui n'ont pas été utilisés, entre autres lorsque le transporteur n'a pas été en mesure de les fournir⁸. De plus, l'article 111 de ce *Règlement* oblige les compagnies aériennes à établir des conditions raisonnables. Or, il est difficile de concevoir que l'on puisse, dans une société de droit, considérer comme raisonnable qu'une entreprise, telle une compagnie aérienne, impose aux consommateurs une condition selon laquelle elle pourrait conserver les sommes qu'ils ont payé pour des services, sans pour autant leur fournir les services pour lesquels ils ont payé. C'est pourtant ce que font les compagnies aériennes.

Il est important de rappeler que l'OTC a le pouvoir d'intervenir. En effet, l'article 113 du RTA lui donne le pouvoir de suspendre, voire de remplacer une partie de tarif qui n'est pas conforme aux articles 111 et 112 de ce règlement. Force est de constater que l'OTC a cependant jusqu'ici choisi de ne pas utiliser ce pouvoir.

Les consommateurs se plaignent, et ils ont raison de le faire. D'ailleurs, notre pétition, déposée à la Chambre des communes demandant l'intervention du gouvernement afin d'ordonner aux compagnies aériennes de rembourser leurs clients, a récolté plus de 32 000 signatures⁹. Une autre pétition au même effet a aussi récolté plus de 75 000 signatures¹⁰. De son côté, l'OTC a indiqué avoir reçu plus de 6 500 plaintes de consommateurs en lien avec des demandes de remboursement¹¹. Encore une fois, l'OTC peut intervenir. D'une part, l'article 67.2 de la *Loi sur les transports* lui confère l'autorité pour suspendre, annuler ou substituer une condition de transport déraisonnable à la suite d'une plainte. De plus, l'article 27 de cette loi confère à l'OTC le pouvoir d'accorder une réparation supplémentaire.

⁶ *Lukács c. Canada (Office des transports)*, 2015 CAF 269 (CanLII), par. 20.

⁷ À titre d'exemple, le tarif international d'Air Canada fait 127 pages.

https://www.aircanada.com/content/dam/aircanada/portal/documents/PDF/fr/International_Tarif_fr.pdf, consulté le 18 janvier 2021.

⁸ Articles 107 (1) n) (xii) et 122 c) (xii) du *Règlement sur les transports aériens*.

⁹ Pétition e-2604 (Transport), <https://petitions.noscommunes.ca/fr/Petition/Details?Petition=e-2604>, consulté le 25 janvier 2021.

¹⁰ <https://www.change.org/p/air-canada-refund-for-airline-travel-covid-19>, consulté le 25 janvier 2021.

¹¹ Office des transports du Canada, *Document de consultation*, précité note 3.

Dans ce contexte, l'inaction du gouvernement et de l'OTC est difficile à comprendre. Aussi, le projet de loi déclaratoire C-249, *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada (remboursement - service aérien annulé)*¹² a été déposé à la Chambre des communes en octobre dernier. Ce projet de loi réitère le droit des passagers d'obtenir un remboursement pour les vols annulés pour une raison hors du contrôle du transporteur.

LES CADRES LÉGISLATIFS PROVINCIAUX

Bien que les activités des compagnies aériennes puissent relever de la compétence du législateur fédéral, elles ne sont pas pour autant exclues de l'application de toutes les lois provinciales. En effet, les provinces ont compétence notamment sur les questions qui relèvent du droit civil¹³. Comme la Cour suprême du Canada l'a confirmé à l'égard des banques dans l'arrêt *Marcotte*¹⁴, le droit de chacune des provinces canadiennes peut donner ouverture au droit des passagers aériens d'être remboursés pour les vols qui ont été annulés.

À titre d'exemple, Option consommateurs se penchera sur la législation québécoise, puisque c'est celle qu'elle connaît le mieux. Or, plusieurs dispositions des lois québécoises peuvent être invoquées par les consommateurs qui désirent obtenir le remboursement de leurs billets pour les vols annulés.

Nul n'a pu prévoir la crise sanitaire causée par la pandémie de COVID-19, et personne n'a pu échapper à ses conséquences. On peut donc considérer que cette situation constitue une force majeure au sens de l'article 1470 du *Code civil du Québec*¹⁵(ci-après C.c.Q.). La loi précise que, si une partie est empêchée de remplir son obligation en raison d'une force majeure, elle est libérée de cette obligation¹⁶. En contrepartie de cette libération, cette partie ne peut exiger de l'autre partie le paiement corrélatif à cette obligation et doit, si le paiement a déjà été reçu, le restituer¹⁷. En termes plus concrets, les compagnies aériennes peuvent, en cas de force majeure, être exemptées de l'obligation de transporter leurs clients, mais elles doivent leur rembourser le prix des billets et services qu'ils ont payé. Dans un jugement récent¹⁸, la Cour du Québec a d'ailleurs condamné Transat Tours Canada inc. et Air Transat à rembourser un couple de passagers dont le vol a été annulé.

¹² Projet de loi C-249 *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada (remboursement - service aérien annulé)*, <https://parl.ca/DocumentViewer/fr/43-2/projet-loi/C-249/premiere-lecture>, consulté le 25 janvier 2021.

¹³ *Loi constitutionnelle de 1867*, 30 & 31 Victoria, ch. 3 (R.U.), article 92 (13)

¹⁴ *Banque de Montréal c. Marcotte*, 2014 CSC 55, [2014] 2 R.C.S. 725

¹⁵ *Code civil du Québec*, 1991, chapitre 64.

¹⁶ Article 1693 C.c.Q.

¹⁷ Article 1694 C.c.Q.

¹⁸ *Lamontagne et Landry c. Transat Tours Canada inc. et al*, Cour du Québec, Division des petites créances, 100-32-700270, 21 janvier 2021, juge Denis Paradis.

Un autre argument peut être soulevé par les passagers aériens. Comme souligné plus haut, c'est le tarif de chacune des compagnies aériennes qui constitue le contrat qui les relie aux passagers aériens. Ces contrats sont entièrement rédigés par les compagnies aériennes et imposés à l'ensemble de leurs passagers sans que ceux-ci ne puissent y négocier ou changer quoi que ce soit. On peut donc considérer qu'il s'agit d'un contrat d'adhésion, tel que défini au premier alinéa de l'article 1379 C.c.Q.

L'article 1437 C.c.Q. édicte:

« La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci. »

Ici encore, il nous apparaît inconcevable et abusif qu'une compagnie puisse, dans un contrat dont elle impose les conditions, s'arroger le droit de ne pas exécuter son obligation principale tout en conservant les sommes payées par l'adhérent. Rappelons par ailleurs que la Cour d'appel a reconnu que cette disposition est d'ordre public¹⁹.

En plus d'être un contrat d'adhésion, le contrat entre une compagnie aérienne et son passager est aussi un contrat de consommation au sens des articles 1384 C.c.Q et 2 de la *Loi sur la protection du consommateur*²⁰ (ci-après Lpc). Il en résulte que la protection contre les clauses abusives prévue à l'article 1437 C.c.Q. trouve également une application ici.

Mais il y a plus. Il s'ensuit également que les compagnies aériennes doivent respecter les dispositions de la Lpc, lesquelles sont d'ordre public²¹.

D'une part, l'article 8 Lpc permet au consommateur de demander la nullité d'une clause abusive, ou d'en diminuer son obligation corrélative. Ici encore, une clause qui permettrait à une compagnie aérienne de conserver les sommes payées par un consommateur sans pour autant lui fournir le service nous apparaît abusive à sa face même.

¹⁹ *United European Bank and Trust Nassau Ltd. c. Duchesneau*, 2006 QCCA 652 (CanLII), par. 52.

²⁰ *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1.

²¹ *Nichols c. Toyota Drummondville (1982) inc.*, 1995 CanLII 5322(QC CA), [1995] R.J.Q. 746 et *Richard c. Time Inc.*, 2012 CSC 8 (CanLII), [2012] 1 RCS 265.

D'autre part, l'article 256 Lpc oblige tout commerçant à verser dans un compte en fidéicommiss les paiements perçus lorsque l'obligation principale doit être exécutée plus de deux mois après la conclusion du contrat. Ces sommes doivent rester en fidéicommiss jusqu'à l'exécution de l'obligation par le commerçant, qui en est, durant ce temps le fiduciaire.

L'article 308 Lpc prévoit qu'il est possible pour un commerçant d'être exempté de cette obligation s'il verse, au président de l'Office de la protection du consommateur, un cautionnement dont le montant est fixé par règlement²². Or, aucune compagnie aérienne ne figure sur la liste des entreprises exemptées de l'application de l'article 256 Lpc²³.

Il en résulte que, selon cet article, les compagnies aériennes devraient détenir, en fiducie, l'argent de tous les passagers qui ont payé leurs billets plus de deux mois avant leur départ et qui ont vu leur vol annulé. Ces sommes devaient, normalement, être comptabilisées dans un compte distinct des actifs des compagnies aériennes. De plus, au 30 juin 2020, Air Canada affichait dans ses résultats financiers 2,4 milliards de dollars en « produits passages perçus d'avance » tandis qu'Air Transat affichait des « dépôts de clients et revenus différés » de 638 millions au 31 juillet dernier²⁴. Le remboursement de ces sommes ne devrait donc pas affecter à court terme la solvabilité de ces compagnies.

LES CRÉDITS VOYAGE : UNE SOLUTION INÉQUITABLE ET INACCEPTABLE

Au lieu de rembourser les passagers qui ont vu leur vol annulé, la plupart des compagnies aériennes ont offert à leurs clients un crédit voyage. Certains de ces crédits peuvent être assortis de conditions, telle l'obligation de les utiliser dans un temps donné ou l'impossibilité de les transférer. De plus, ces crédits ne s'appliquent parfois que sur une petite fraction du prix payé par le passager²⁵. Si ces crédits peuvent convenir à certains passagers, ce n'est pas le cas pour tous. Cette solution imposée unilatéralement par les compagnies aériennes ne peut pas être considérée comme acceptable.

Encore aujourd'hui, soit plus de dix mois depuis le début de la crise sanitaire, les autorités gouvernementales recommandent fortement d'éviter tout voyage non essentiel. Même le

²² Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, RLRQ, c. P-40.1, r. 3.

²³ Office de la protection du consommateur, *Liste détaillée des permis en vigueur le 2021-01-20 - Catégorie: Exemption - article 256*, disponible à <https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/publication/registre/>, consulté le 20 janvier 2021.

²⁴ Jean-François CODÈRE, *Transport aérien - Ottawa forcera les transporteurs à rembourser leurs clients*, *La Presse*, 9 novembre 2020, https://plus.lapresse.ca/screens/3e12671e-133b-4566-b0b5-17ca302a06a8_7C_0.html?utm_content=email&utm_source=lpp&utm_medium=referral&utm_campaign=internal+share, consulté le 28 janvier 2021.

²⁵ Sylvain LAROCQUE, *Un crédit de vol de 47\$ d'Air Canada pour un Montréal-Paris*, *Le Journal de Montréal*, 16 janvier 2021, <https://www.journaldemontreal.com/2021/01/16/un-credit-de-vol-de-47-dair-canada-pour-unmontreal-paris>, consulté le 21 janvier 2021.

premier ministre Trudeau a récemment exhorté les Canadiens à ne pas voyager²⁶. Malgré le début de la campagne de vaccination, nul ne peut prévoir pour le moment quand il sera possible de voyager de façon sécuritaire.

D'ici là, la situation de bien des passagers peut changer. Pour certains, le voyage qui était prévu n'a tout simplement plus sa raison d'être. On peut penser par exemple à un mariage ou à un voyage pour fêter la fin de ses études²⁷. D'autres ne pourront plus voyager pour des raisons de santé, ou parce que leur situation personnelle ou professionnelle ne leur permettra plus de le faire. Il y en a également qui ne voudront plus voyager du tout. Pour toutes ces personnes, un crédit voyage n'a aucune valeur, ni utilité. Sans un remboursement pur et simple, ces personnes perdront des centaines, voire des milliers de dollars qui ne feront que garnir les coffres des compagnies aériennes qui n'auront aucun service à leur offrir en retour. Ces compagnies aériennes s'enrichiront ainsi sur le dos des consommateurs.

De plus, les crédits voyage n'offrent aucune garantie à leurs détenteurs quant aux prix qu'ils auront à payer pour leur voyage futur. On ignore pour le moment quel sera l'impact de la crise sur le prix des billets d'avion lorsque l'industrie du voyage reprendra ses activités normales. Il est donc possible que les crédits qu'auront en main les passagers ne suffisent pas pour leur permettre de payer un voyage équivalent à ce qu'ils avaient prévu à l'origine. Cette situation les obligera soit à déboursier des sommes supplémentaires (qu'ils n'auront peut-être pas les moyens de verser), soit à modifier leur voyage. Ce faisant, les compagnies aériennes se garantissent, en quelque sorte, une clientèle captive au sortir de la crise. Et ce sont les consommateurs qui en sortiront perdants.

Si la crise a été difficile pour bien des entreprises, c'est aussi le cas de beaucoup de consommateurs canadiens. Plusieurs ont perdu leur emploi ou ont vu leurs revenus diminuer de façon considérable. Parmi ces personnes, plusieurs n'ont tout simplement plus les moyens financiers de s'offrir un voyage. La valeur du crédit voyage correspond à une somme importante qui pourrait être utilisée à meilleur escient. Ces gens ont besoin d'avoir accès à leur argent.

LA NÉGOCIATION D'UNE AIDE FINANCIÈRE POUR LES COMPAGNIES AÉRIENNES

²⁶ Mélanie MARQUIS, «Au nom de tous les Canadiens, annulez», La Presse, 19 janvier 2021, <https://www.lapresse.ca/covid-19/2021-01-19/voyages-a-l-etranger/au-nom-de-tous-les-canadiens-annulez.php#>, consulté le 20 janvier 2021.

²⁷ Stéphanie GRAMMOND, *L'angle mort du remboursement des voyageurs*, La Presse, 10 novembre 2020, <https://www.lapresse.ca/affaires/finances-personnelles/2020-11-10/l-angle-mort-du-remboursement-des-voyageurs.php>, consulté le 22 janvier 2021.

En s'arrogeant le droit de conserver les sommes payées par les consommateurs, les transporteurs aériens les forcent à assumer collectivement un financement de centaines de millions de dollars, le tout, sans intérêt et sans garantie de remboursement²⁸. Aucune institution financière, ni même aucun gouvernement n'acceptait d'offrir un tel financement. Il est inacceptable d'obliger les consommateurs à le faire.

Les compagnies aériennes implorent un soutien financier du gouvernement fédéral²⁹. Elles plaident que, sans cette aide, elles ne peuvent rembourser les consommateurs sans mettre en péril leur survie³⁰. Option consommateurs ne met pas en doute le fait que la crise sanitaire ait mis à mal l'industrie du voyage, mais si une aide doit être apportée, celle-ci doit absolument être conditionnelle au remboursement des voyageurs.

Par ailleurs, il serait faux de prétendre que les compagnies aériennes n'ont bénéficié d'aucune aide gouvernementale. Elles ont pu bénéficier des programmes d'aide offerts à l'ensemble des entreprises et employeurs. D'ailleurs, à elle seule, Air Canada a bénéficié de près d'un demi-milliard de dollars ³¹de soutien public. Cela étant, il appartient au gouvernement de décider si cette industrie requiert ou non une aide supplémentaire.

Dans une déclaration publiée le 8 novembre 2020,³² monsieur Marc Garneau, alors ministre des Transports, a précisé que toute aide supplémentaire aux compagnies aériennes serait conditionnelle à ce qu'elles remboursent d'abord les consommateurs. Plus récemment, le premier ministre Justin Trudeau a aussi donné au nouveau ministre des Transports, monsieur Omar Alghabra, le mandat de faire rembourser aux passagers les vols annulés dans le contexte de la pandémie³³.

²⁸ Déclaration du ministre Garneau sur des mesures visant à protéger les Canadiens des répercussions de la COVID-19 sur le secteur du transport aérien, Transport Canada, 8 novembre 2020, <https://www.canada.ca/fr/transports-canada/nouvelles/2020/11/declaration-du-ministre-garneau-sur-des-mesures-visant-a-protger-les-canadiens-des-repercussions-de-la-covid-19-sur-le-secteur-du-transport-aerien.html>, consulté le 21 janvier 2021.

²⁹ Jean-François CODÈRE, Aide gouvernementale: l'industrie aérienne lève le ton, La Presse, 29 avril 2020, <https://www.lapresse.ca/affaires/entreprises/2020-04-29/aide-gouvernementale-l-industrie-aerienne-leve-le-ton>, consulté le 25 janvier 2021 et IATA, L'IATA demande au gouvernement canadien une aide immédiate pour les compagnies aériennes aux prises avec la crise de la COVID-19, communiqué publié le 30 avril 2020, <https://www.iata.org/contentassets/940e00de15764a27859f2401b6af2e9c/2020-05-01-01-fr.pdf>, consulté le 26 janvier 2021.

³⁰ Sylvain LAROCQUE, Air Canada pourrait rembourser... si c'est Ottawa qui paie la facture, Le Journal de Montréal, 18 novembre 2020, <https://www.journaldemontreal.com/2020/11/18/air-canada-envisage-finalement-de-rembourser-ses-clients>, consulté le 25 janvier 2021.

³¹ Stéphane PARENT, Un demi-milliard à Air Canada et des passagers toujours sans remboursements, RCI Radio Canada International, 7 décembre 2020, <https://www.rcinet.ca/fr/2020/12/07/un-demi-milliard-a-air-canada-et-des-passagers-toujours-sans-remboursements/>, consulté le 20 janvier 2021.

³² Déclaration du ministre Garneau sur des mesures visant à protéger les Canadiens des répercussions de la COVID-19 sur le secteur du transport aérien, précité, note 28.

³³ Cabinet du Premier ministre, Lettre de mandat supplémentaire du ministre des Transports, 15 janvier 2021, <https://pm.gc.ca/fr/lettres-de-mandat/2021/01/15/lettre-de-mandat-supplementaire-du-ministre-des-transports>, consulté le 21 janvier 2021.

Pour Option consommateurs, cette condition à toute aide supplémentaire aux compagnies aériennes devrait demeurer *sine qua non*. De même, dans l'intérêt de l'ensemble des consommateurs canadiens, Options consommateurs est d'avis que cette aide devrait aussi viser à maintenir une saine concurrence, à protéger les emplois et à assurer que les services essentiels soient maintenus, particulièrement dans les régions éloignées dont les communautés dépendent grandement des services aériens.

Jusqu'ici, il appert que les négociations entre le gouvernement et les compagnies aériennes n'ont pas encore donné de résultats concrets. Or, le contexte de crise sanitaire a débuté il y a environ 10 mois. C'est long, et les consommateurs canadiens attendent depuis tout ce temps.

Si l'arrivée d'un nouveau ministre des Transports peut amener une autre dynamique aux négociations, Option consommateurs craint que cela cause aussi des délais supplémentaires. À défaut d'entente avec les compagnies aériennes, Option consommateurs invite fortement le gouvernement à prendre des mesures contraignantes pour obliger les compagnies aériennes à rembourser les consommateurs en établissant lui-même les conditions de l'aide gouvernementale, que ces conditions plaisent ou non à l'industrie.