

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Dossier n° : 21200018 et 2120022
Permis n° : Opération sans permis

DATE : 5 janvier 2012

DÉCISION DU PRÉSIDENT-DÉLÉGUÉ M. ANDRÉ DEROME dûment autorisé

Dans le dossier de :

**Ressource Lafontaine et centre la transition inc.
5078 rue Sainte-Catherine Est
Montréal (Québec) H1V 2A3**

Agent de voyages

Et

**Manon Hubert
2566 Desjardins Est
Montréal (Québec) H1V 2H7**

Conseiller en voyages

DÉCISION

Ressource Lafontaine et centre la Transition inc. est immatriculé au registraire des entreprises du Québec sous le numéro 1165696015 et déclare comme activité : Agences de voyages et vente de billets.

Ressource Lafontaine et centre de la Transition inc. n'est pas titulaire d'un permis d'agent de voyages.

Une enquête en cours démontre que :

- Un compte commercial a été ouvert à l'agence de voyages Christian Guillet et associés inc. f.a.s. Club Voyages Langelier et Madame Hubert est la responsable de ce compte pour

Ressource Lafontaine et centre la transition inc.

- Manon Hubert, à titre de conseiller en voyages pour le compte de Ressource Lafontaine a fait procéder à la réservation de forfait chez le Tour opérateur Sandal (hôtel) et Transat (avion) pour un groupe de passagers (environ 37 personnes) devant partir le 8 janvier 2012.
- Un chèque sans provision d'environ 40 000 \$ a été émis par Ressource Lafontaine en paiement du voyage pour le groupe.
- Manon Hubert a remis des factures de voyages à des clients où il est mentionné qu'elle agit à titre « d'agente externe autorisée ». Le montant de la facture étant de 3 à 4 fois inférieures au prix réel du forfait vendu.
- L'enquête démontre que des sommes d'argent des clients ont été perçues directement dans le compte de Ressource Lafontaine ou bien au nom personnel de Manon Hubert.
- Au moins un tour opérateur (Transat) affirme avoir de la difficulté à se faire payer pour les voyages réservés et dont le départ est imminent;
- Plusieurs clients se plaignent d'avoir payé en entier pour un voyage et ne pas avoir reçu leurs billets d'avions; le tour opérateur impliqué confirme avoir effectué la réservation, mais ne pas avoir été payé par l'agence.
- Madame Manon Hubert n'est pas certifié à titre de conseillers en voyages auprès de l'Office de la protection du consommateur.

Considérant que Ressource Lafontaine et centre la transition inc. ainsi que madame Manon Hubert (ci après collectivement l'agent de voyages) ne semble pas être en mesure de respecter leurs obligations;

Considérant que des clients risquent de ne pas recevoir les prestations auxquelles ils ont droit;

Considérant que le tour opérateur exige une garantie de paiement avant d'émettre les billets aux clients;

Considérant que nous ignorons si la partie hôtel du forfait est payée;

Considérant l'urgence de la situation;

VU les dispositions du paragraphe e) de l'article 14 et de l'article 14.1 de la Loi sur les agents de voyages;

EN CONSÉQUENCE, nous nommons monsieur Jonathan Lemay de l'Office de la protection du consommateur administrateur provisoire de Ressource Lafontaine et centre la Transition inc. ainsi que de madame Manon Hubert avec mandat de procéder à l'administration des affaires en cours et de faire un rapport préliminaire au président dans les 10 jours des présentes.

Nous informons de plus l'agent de voyages que le président doit donner à ces derniers l'occasion de présenter leurs observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter leur

dossier.

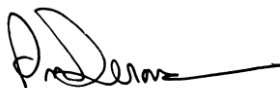
À cette fin, l'agent de voyages doit, dans les 10 jours de la réception de la présente décision:

- soit faire parvenir ses observations et motifs pour lesquels il estime que le maintien de l'administrateur provisoire n'est plus requis, au Service des permis, Office de la protection du consommateur, 400, boul. Jean-Lesage, 4e étage, Québec, G1K 8W4.
- soit demander de présenter, en personne, ses observations et faire valoir les motifs pour lesquels il estime que le maintien de l'administrateur provisoire n'est plus requis.

Si l'agent de voyages présente ses observations par écrit avant la fin du délai mentionné plus haut, ceux-ci seront soumis au président ou à son représentant dûment autorisé pour décision.

Si l'agent de voyages souhaite présenter ses observations en personne, il doit communiquer avec le soussigné, M. André Derome, au 400, boul. Jean-Lesage, bureau 450, Québec (Québec), G1K 8W4, téléphone (418) 643-1484, poste 2441, télécopieur (418) 646-4891 et courriel andre.derome@opc.gouv.qc.ca, avant la fin du délai mentionné plus haut, afin de convenir avec lui du lieu, de la date et de l'heure d'une rencontre. Le président ou son représentant dûment autorisé pourra procéder sans autre avis ou délai, si l'agent de voyages ne se présente pas aux temps et lieu fixés pour la rencontre, à moins que son défaut ne soit justifié.

Par ailleurs, si à l'expiration du délai qui lui est accordé, l'agent de voyages n'a pas présenté ses observations, ni demandé une rencontre, une décision sur la nécessité ou le maintien de la nomination d'un administrateur provisoire du président ou de son représentant dûment autorisé sera rendue, et ce, en fonction des informations contenues dans le dossier tel que constitué.



André Derome
Président-délégué