

# INFOLETTRE DU BUREAU DE LA CONSOMMATION DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST



## Droits des passagers aériens

Comme les Territoires du Nord-Ouest ne réglementent pas les transporteurs aériens, voici certains points à retenir lorsque vous achetez un billet d'avion.

Au Canada, tous les passagers ont des droits. Ces droits sont énoncés dans les tarifs des lignes aériennes, c'est-à-dire le contrat qui unit le transporteur et les passagers, et qui présente les politiques sur la façon dont la société aérienne traite certaines questions : annulations, retards, changements d'itinéraire et bagages perdus ou endommagés.

L'Office des transports du Canada s'assure que les transporteurs aériens respectent scrupuleusement les droits des passagers. Il vient en aide aux passagers en offrant des processus informels de résolution de conflits, en plus d'offrir un processus de résolution de plaintes semblable à celui d'un tribunal.

Pour en apprendre davantage, communiquez avec l'Office par téléphone (1-888-222-2592) ou par courriel ([info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)).

Les consultations entourant la *Loi sur la modernisation des transports* ont été entamées il y a deux ans. La Loi prévoit un cadre pour l'imposition de sanctions pécuniaires aux sociétés aériennes qui maltraitent ou qui négligent leurs responsabilités à l'égard de leurs clients. Elle a reçu la sanction royale et a été adoptée le 23 mai 2018. Pour plus d'information à son sujet, consultez le site suivant :

[https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/AnnualStatutes/2018\\_10/page-1.html](https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/AnnualStatutes/2018_10/page-1.html)

Gouvernement des  
Territoires du Nord-Ouest

## Nous joindre

**Le Bureau de la consommation relève de la Division de la sécurité publique du ministère des Affaires municipales et communautaires (MAMC)**

**Tél. :** 867-767-916, poste 21021 ou 21022

**Télééc. :** 867-873-0309

**Adresse postale :** Bureau de la consommation de la Division de la sécurité publique

Ministère des Affaires municipales et communautaires du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

5201, 50<sup>e</sup> Avenue, bur. 600  
Yellowknife NT X1A 3S9

**Courriel :**  
[consumer\\_affairs@gov.nt.ca](mailto:consumer_affairs@gov.nt.ca)

**INFOLETTRE DU BUREAU DE LA CONSOMMATION  
DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST**