

Subject: Office de la protection du consommateur

From: Office de la protection du consommateur <OPCConfirmation@opc.gouv.qc.ca>

Date: 5/28/2022, 9:03 AM



Bonjour monsieur D'amours,

Voici la documentation en anglais.

Help in seeking recourse

In the attached documents, you'll find a description of steps to take that will help you resolve your problem with a merchant, a formal notice form, instructions on how to fill it out, general information on the subject(s) of interest to you and the relevant legislative clauses for asserting your rights.

Resolving your problem with the merchant is your responsibility. The Office will not follow up on the steps you take with the merchant.

Your documents are important to the Office

In order to help us better document the merchant's file, could you send us the documents pertaining to your problem: copy of the formal notice sent to the merchant, written estimate, invoice, contract, document describing a warranty, etc.?

We might add the **copy of the formal notice** to a search tool that consumers can access on our website. Consumers can use the tool, called "Get information about a merchant," to find out how many formal notices a merchant has received.

Please send us the above-mentioned documents:

- **online**, by going on the page [Send my documents to the Office](#) of our website. Enter:
 - reference number **1225876**;
 - access code **HtAvxFkA**;
- or **by mail**, using the slip attached to this email.

Complaints submitted by consumers are very helpful to us. They allow us to:

- determine the fields or business practices that pose problems;
- better define merchant monitoring-related interventions;
- know which merchants do not comply with the law, allowing us to intervene effectively.

Documentation included in this mailing

- Delivery Timeframe and Warranty of Conformity of the Good or Services
- Formal Notice Form
- Information Kit for Consumers
- Legal Support Organizations for Consumers
- Document Return Slip
- ART. 224 Anglais.pdf
- Document transmission slip

If you have other questions concerning your request, feel free to contact the Office again. If you do, mention reference

number 1225876.

For additional information, please visit our website www.opc.gouv.qc.ca.

Office de la protection du consommateur

Please do not reply

Note that replies to this email will not be read or responded to. If you have any questions or comments, please [contact us](#).

Message reçu

Message :

Le site Web FareStore.com annonçait un billet d'avion à 250\$ aller-retour entre Montréal (YUL) et Tirana (TIA) sur British Airways du 5 au 18 octobre 2022. Tout le processus de réservation a fonctionné parfaitement avec toujours ce même prix de 250\$ aller-retour (toutes taxes et frais inclus) indiqué à toutes les étapes, incluant l'étape du paiement. La transaction a été complétée avec succès et j'ai reçu un courriel de confirmation avec l'itinéraire. Le statut de mon vol était bel et bien indiqué comme étant "confirmed" sur le site du transporteur aérien British Airways directement. Je considère donc le tout comme étant un contrat conclu et contraignant. Plusieurs heures plus tard, le commerçant a annulé le billet unilatéralement et contre ma volonté par courriel en prétextant une «technical error». L'article 224 c) de la LPC interdit au commerçant, par quelque moyen que ce soit, d'exiger un prix supérieur au prix annoncé. Ainsi, même en cas d'erreur, le commerçant est tenu d'honorer le prix affiché. J'aimerais donc réclamer à FareStore d'honorer le prix entendu (250\$ aller-retour) et de fournir mon billet tel quel aux dates prévues pour honorer l'entente conclue en bonne et due forme. Merci beaucoup pour votre aide.

Avis de confidentialité: L'information transmise par ce message est confidentielle. Elle est à l'usage exclusif du destinataire ci-dessus et toute autre personne est par les présentes avisée qu'il lui est strictement interdit de la diffuser, de la distribuer ou de la reproduire. Si le destinataire ne peut être joint ou vous est inconnu, nous vous prions d'en informer immédiatement l'expéditeur par courrier électronique et de détruire ce message, les documents qui y sont joints et toute copie de ceux-ci.

— Attachments: —

ART. 224 Anglais.pdf	29.1 KB
Document transmission slip.pdf	71.9 KB
OPC_1_Information_Kit.pdf	1.5 MB
OPC_2_Delivery_Conformity.pdf	233 KB
OPC_3_Formal_Notice_Form.pdf	553 KB
OPC_4_Legal_Support_Organizations.pdf	224 KB
OPC_5_Document_Return_Slip.pdf	99.3 KB