

Montréal, le 14 février 2018

Madame Lise Thériault
Ministre responsable de la Protection
des consommateurs et de l'Habitation
900, place D'Youville, 9e étage
Québec (Québec) G1R 3P7

Objet : Demande concernant le *no show* dans le domaine de la restauration

Madame la Ministre,

Comme nous avons eu l'occasion de vous l'exprimer lors de notre comparution en commission parlementaire sur le projet de loi 134, le *no show*, terme utilisé pour décrire les situations où un client ayant réservé une table dans un restaurant ne se présente pas sans annuler ladite réservation, représente un fléau grandissant qui affecte plusieurs restaurateurs.

Or, l'article 13 de la *Loi sur la protection du consommateur* interdit actuellement à un restaurateur d'exiger une certaine garantie auprès d'un consommateur qui réserve une table dans un restaurant tout en négligeant de se présenter à l'heure prévue. Pourtant, l'expérience de l'hôtellerie, ou même celle des pratiques de réservation de la Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq), nous enseignent que le fait de garder un dépôt en garantie est un outil efficace pour inciter les consommateurs à annuler une réservation lorsqu'ils ne comptent pas se présenter.

Ainsi, nous souhaiterions, par équité pour le secteur de la restauration, qu'une exception réglementaire soit ajoutée, dans l'objectif non pas d'imposer une pénalité ou une sanction au consommateur, mais plutôt dans une perspective incitative de sensibilisation du consommateur via un léger dépôt de garantie. Autrement dit, cette exception pourrait faire en sorte qu'un restaurateur serait en droit d'exiger un léger dépôt de garantie (ex. variant de 5 \$ à 30 \$/personne, selon le type et le choix du restaurateur) au moment d'une réservation.

En terminant, soyez assurée que l'objectif de nos membres dans le cadre de cette demande n'est nullement d'obtenir le paiement de compensations exorbitantes en cas de *no show*. Nous souhaitons simplement consolider et maintenir une relation harmonieuse et équitable entre les consommateurs québécois et leurs restaurateurs préférés, en nous basant sur ce qui existe déjà dans le secteur de l'hôtellerie ainsi que sur ce qui est appliqué par le gouvernement lui-même via la Sépaq.

Dans l'attente d'une réponse de votre part, je vous prie de croire, Madame la Ministre, à l'assurance de ma considération distinguée.

[COPIE ORIGINALE SIGNÉE ET TRANSMISE PAR LA POSTE]

Martine Hébert
Vice-présidente principale et porte-parole nationale