

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Québec
Localité : Québec
N° de dossier judiciaire : 200-32-073277-252

Date : 11 août 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Jean-François Gendron

Michel Cayer & Mathilde Audesse

c.

Vacances Sunwing inc.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

1. Michel Cayer et Mathilde Audesse (les demandeurs) réclament de Vacances Sunwing inc. (Sunwing) la somme de 5 000,00 \$, soit 108,00 \$ pour un changement d'hôtel, 25,00\$ pour des frais de taxi, 800,00 \$ correspondant au montant qu'ils estiment avoir payé en surplus pour une chambre avec vue sur la piscine et 4 067,00 \$ à titre de troubles, inconvénients et dommages punitifs.

2. Sunwing conteste la réclamation au motif que la chambre réservée correspondait à la catégorie achetée, que les demandes relatives à une vue sur piscine ou au soleil au balcon n'étaient pas garanties, que la décision d'expulser le demandeur relevait exclusivement de l'hôtelier et qu'elle a néanmoins assisté les demandeurs dans la recherche d'un nouvel hébergement.

2. Historique de la procédure

3. La demande est introduite le 29 octobre 2025. La partie défenderesse dépose sa contestation le 24 novembre 2025 et produit les pièces D-1 à D-17. Les demandeurs produisent les pièces P-1 à P-4.

4. Suivant nomination du soussigné, les parties ont été convoquées à une séance d'arbitrage au cours de laquelle elles ont été entendues.

II. LES FAITS

5. Le 12 septembre 2024, les demandeurs achètent auprès de Sunwing, par l'entremise de Voyages à Rabais, un forfait vacances tout inclus à destination de Varadero, Cuba, pour la période du 15 février au 1er mars 2025, pour deux adultes.

6. Le forfait prévoit initialement un séjour à l'hôtel Starfish Cuatro Palmas, dans une chambre d'hôtel tout inclus.

7. Les demandeurs souhaitent obtenir une chambre avec vue sur la piscine, un lit king, une chambre au troisième étage et un balcon ensoleillé vers 16 h, notamment à l'occasion de leur 40e anniversaire de mariage.

8. Cette demande est transmise à Voyages à Rabais après l'achat du forfait. La facture de Voyages à Rabais indique toutefois que les demandes formulées par les clients sont non garanties.

9. Après leur arrivée à destination, les demandeurs occupent une chambre au Starfish Cuatro Palmas du 15 au 17 février 2025. Ils se plaignent ensuite du bruit provenant d'une discothèque située à proximité et demandent un changement de chambre.

10. Le 18 février 2025, Voyages à Rabais communique avec Sunwing afin de transmettre la demande de changement de chambre. Le même jour, Sunwing, par l'intermédiaire de son équipe à destination, communique avec l'hôtelier afin que la situation soit examinée.

11. La preuve démontre que l'hôtelier avait envisagé un changement de chambre le 18 février 2025, mais que cette mesure n'a pas été mise en œuvre puisque les demandeurs ont été expulsés de l'établissement avant que le changement puisse avoir lieu.

12. L'hôtelier explique avoir pris la décision d'expulser les demandeurs en raison du comportement de Monsieur Cayer envers des membres du personnel de l'hôtel. Sans qu'il soit nécessaire d'entrer dans tous les détails des événements reprochés, l'hôtelier a déclaré le demandeur persona non grata et lui a demandé de quitter l'établissement le jour-même.

13. La preuve révèle que cette décision a été prise par l'hôtelier, suivant ses propres règles internes, et non par Sunwing.

14. Après l'expulsion, le représentant de Sunwing à destination assiste les demandeurs afin de trouver un autre hébergement. Les demandeurs sont relogés à l'hôtel Occidental Arenas Blancas pour le reste de leur séjour.

15. Les demandeurs déboursent alors 108,00 \$ pour ce changement d'hôtel ainsi qu'une somme de 25,00\$ pour le transfert en taxi.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

16. Les demandeurs réclament la somme de 5 000,00 \$, ventilée ainsi :

- 108,00 \$ pour le changement d'hôtel;
- 25,00 \$ pour les frais de taxi;
- 800,00 \$ pour le montant que les demandeurs soutiennent avoir payé en surplus pour obtenir une chambre avec vue sur la piscine;

- 4 067,00 \$ pour troubles, inconvénients et dommages punitifs.

17. Ils soutiennent avoir payé pour une chambre avec vue sur la piscine et avoir subi des inconvénients importants en raison du bruit, du refus de les changer de chambre et de leur expulsion de l'hôtel. Lors de l'audition, M. Cayer explique au Tribunal d'arbitrage que la chambre obtenue valait, selon lui, 800,00 \$ de moins que ce qu'ils ont acheté. Cette affirmation n'est toutefois appuyée par aucune preuve documentaire, tarifaire ou comparative.

18. Sunwing conteste la réclamation. Elle soutient que la catégorie de chambre achetée ne comportait aucune garantie de vue ou de localisation particulière, que les demandes spéciales n'étaient pas garanties et qu'elle n'a fait aucune représentation à cet effet.

19. Sunwing ajoute que l'expulsion relevait exclusivement de l'hôtelier, qu'elle ne pouvait renverser cette décision et qu'elle a néanmoins fourni une assistance aux demandeurs afin de leur trouver un autre hébergement. Elle réclame ainsi un montant de 1000\$ à titre de dédommagement pour les inconvénients reliés au présent dossier judiciaire.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

20. Le Tribunal est appelé à répondre aux questions en litige suivantes :

- a. Sunwing a-t-elle commis une faute engendrant sa responsabilité contractuelle ?
- b. Le cas échéant, quels sont les dommages-intérêts auxquels ont droit les demandeurs?

V. LE DROIT APPLICABLE

Code de procédure civile, RLRQ c C-25.01, art. 620 et suivants.

Code civil du Québec RLRQ c CCQ-1991, art. 2803-2804

Code civil du Québec RLRQ c CCQ-1991, art. 1458 et 1478

Loi sur la protection du consommateur, RLRQ c P-40.1, art. 37 et 38

VI. ANALYSE

21. En vertu de l'article 2803 du Code civil du Québec (C.c.Q.), toute personne qui désire faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention, selon la balance des probabilités. Il incombe donc aux demandeurs d'établir les faits au soutien de leur prétention, selon la prépondérance de la preuve.

22. Pour satisfaire à ce fardeau, une partie peut avoir recours à l'un ou l'autre des moyens de preuve admissibles que la loi met à sa disposition [1].

23. L'arbitre soussigné doit apprécier la preuve présentée de part et d'autre par les parties, afin de déterminer si, effectivement, l'existence d'un fait est plus probable que son inexistence.

24. En l'espèce, le Tribunal a analysé et considéré tous les documents et le témoignage de chaque partie, même si la présente décision arbitrale n'en fait pas mention ou référence spécifique, en totalité ou dans tous leurs détails.

25. Le Code civil du Québec définit le contrat de consommation comme ceci :

1384. Le contrat de consommation est le contrat dont le champ d'application est délimité par les lois relatives à la protection du consommateur, par lequel l'une des parties, étant une personne physique, le consommateur, acquiert, loue, emprunte ou se procure de toute autre manière, à des fins personnelles, familiales ou domestiques, des biens ou des services auprès de l'autre partie, laquelle offre de tels biens ou services dans le cadre d'une entreprise qu'elle exploite.

26. Le contrat intervenu entre les parties est un contrat de consommation.

27. La Loi sur la protection du consommateur édicte ce qui suit :

16. L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du service prévus dans le contrat.

40. L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du service prévus dans le contrat.

41. Un bien ou un service fourni doit être conforme à une déclaration ou à un message publicitaire faits à son sujet par le commerçant ou le fabricant. Une déclaration ou un message publicitaire lie ce commerçant ou ce fabricant.

43. Une garantie relative à un bien ou à un service, mentionnée dans une déclaration ou un message publicitaire d'un commerçant ou d'un fabricant, lie ce commerçant ou ce fabricant. Il en est de même d'une garantie écrite du commerçant ou du fabricant non reproduite dans le contrat.

28. En l'espèce, Sunwing était tenue à une obligation de résultat.

** Sunwing a-t-elle commis une faute engendrant sa responsabilité contractuelle? **

29. Le Tribunal conclut que Sunwing n'a commis aucune faute contractuelle susceptible d'engager sa responsabilité envers les demandeurs.

30. En vertu de l'article 1458 C.c.Q., la responsabilité contractuelle suppose la preuve d'une obligation contractuelle, d'un manquement à cette obligation, d'un préjudice et d'un lien de causalité entre la faute alléguée et le dommage réclamé.

31. Or, la preuve ne permet pas de conclure que Sunwing a manqué à une obligation contractuelle. Le forfait acheté prévoyait une chambre d'hôtel tout inclus au Starfish Cuatro Palmas. Les demandes relatives à une vue sur la piscine, à un lit king, à un étage précis ou à l'ensoleillement du balcon constituaient des préférences d'hébergement, expressément non garanties dans le contrat d'achat.

32. Qui plus est, ces demandes ont été formulées auprès du représentant de Voyage à rabais, et non auprès de Sunwing, après l'achat du forfait, ce qui appuie la conclusion à l'effet qu'elles ne constituaient pas des conditions essentielles à la formation du contrat. Elles relevaient plutôt de préférences accessoires, dont l'exécution demeurait sujette à la disponibilité et à l'acceptation de l'hôtelier.

33. La preuve démontre également que Sunwing a transmis la plainte relative au bruit et à la demande de changement de chambre à l'hôtelier, dès que les demandeurs ont formulé leur plainte. Il ressort des documents produits qu'un changement de chambre était envisagé par l'hôtelier, mais que cette mesure n'a pas pu être mise en œuvre en raison de la décision subséquente de l'hôtelier d'expulser les demandeurs de l'établissement.

34. Cette décision d'expulsion ne relève pas de Sunwing. Elle a été prise par l'hôtelier, suivant ses propres règles internes, à la suite d'événements impliquant plus particulièrement M. Cayer. Les déclarations pour valoir témoignage des personnes présentes sur place, dont celles du personnel de l'hôtel et des représentants à destination, ont été déposées au dossier de la cour et rapportent un comportement jugé inapproprié envers des employés de l'établissement et impliquant la sécurité des autres clients de l'hôtel. Le tribunal d'arbitrage n'a aucune raison d'écarter ces témoignages, lesquels lui paraissent crédibles. Pour sa part, le demandeur a témoigné à l'effet que l'hôtel devait libérer des chambres et qu'il s'agissait, selon lui, de la raison pour laquelle ils auraient été expulsés. L'arbitre soussigné ne peut retenir une telle version des faits, laquelle lui apparaît invraisemblable.

35. Dans ce fil des événements, aucune faute ne peut être imputée à Sunwing. Au contraire, la preuve démontre que son représentant à destination a tenté d'assister les demandeurs après leur expulsion en leur trouvant un nouvel hébergement à l'hôtel Occidental Arenas Blancas, pour le reste du séjour.

36. Par ailleurs, l'article 1478 C.c.Q. permet de tenir compte de la faute de la victime dans l'appréciation de la responsabilité et du lien causal. En l'espèce, les éléments de preuve déposés démontrent que les demandeurs, et plus particulièrement M. Cayer, ont été les artisans de leur propre malheur.

37. Le préjudice dont ils se plaignent découle principalement de l'expulsion décidée par l'hôtelier à la suite du comportement reproché à M. Cayer, et non d'une inexécution contractuelle de Sunwing.

38. Le Tribunal d'arbitrage conclut donc que les demandeurs n'ont pas établi, selon la prépondérance de la preuve, l'existence d'une faute contractuelle de Sunwing ni d'un lien causal entre une conduite de Sunwing et les dommages réclamés.

****Le cas échéant, quels sont les dommages-intérêts auxquels ont droit les demandeurs ?**

39. Compte tenu de la réponse négative donnée à la première question, il n'est pas nécessaire que le tribunal d'arbitrage se prononce quant à la seconde.

40. La défenderesse présente pour sa part une demande reconventionnelle de 1000 \$, alléguant avoir subi divers troubles et inconvénients liés à la préparation du présent dossier.

41. Or, toute procédure judiciaire comporte nécessairement certains inconvénients, notamment le temps consacré à la préparation du dossier, à l'analyse des documents et aux démarches requises pour faire valoir ses droits.

42. Ces inconvénients sont généralement inhérents au fait de s'adresser à un tribunal et ne donnent pas ouverture à une indemnisation, sauf lorsque le recours est exercé de mauvaise foi, de manière vexatoire ou abusive.

43. En principe, une partie à une procédure de réclamation d'une petite créance n'a pas le droit à des frais de préparation de la cause et dans la présente affaire rien ne justifie de déroger à cette règle [2].

44. La Cour d'appel a déjà décidé que ce sont là des inconvénients inhérents au fait de s'adresser aux tribunaux [3].

45. Le Tribunal d'arbitrage conclut donc que, bien que la demande principale soit rejetée, elle n'a pas été exercée de manière abusive au point de justifier l'accueil de la demande reconventionnelle de la défenderesse.

- ## VII. DÉCISION

47. REJETTE la demande reconventionnelle de la défenderesse contre les demandeurs, sans frais.