

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Québec
Localité : Québec
N° de dossier judiciaire : 200-32-711387-240

Date : 17 novembre 2025

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Jing Ou

Jean-François Loiselle

c.

WestJet

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur une demande de la partie demanderesse pour des dommages résultant de l'annulation unilatérale de cinq (5) billets d'avion aller-retour pour un voyage familial entre Montréal et Tokyo.

Le montant total de la réclamation s'élève à 4 287,40 \$.

2. Historique de la procédure

La réunion préliminaire a été tenue le 8 octobre 2025.

La séance d'arbitrage a été tenue le 10 octobre 2025.

II. LES FAITS

Faits non-contestés :

Le 26 août 2023, M. Loiselle, le Demandeur, a acheté en ligne cinq (5) billets d'avion aller-

retour auprès de WestJet, la Défenderesse, pour un voyage de famille entre Montréal et Tokyo, avec un départ prévu le 23 juin 2024 (l'« Itinéraire initial »). Le coût total des billets s'élève à 8 501,20 \$.

Le 27 février 2024, la Défenderesse a procédé au remboursement intégral de la valeur des billets de l'Itinéraire initial au Demandeur, lesdits billets ayant été annulés par la Défenderesse. Avant la date du remboursement, le Demandeur n'avait reçu ni avis d'annulation ni rappel d'échéance.

Le 7 mars 2024, le Demandeur a communiqué avec la Défenderesse au sujet du remboursement. La Défenderesse lui a expliqué que celui-ci était dû à l'annulation des billets de l'Itinéraire initial. Lors de cet échange, la Défenderesse lui a offert 500 dollars WestJet pour les inconvénients sans aucune admission. Le Demandeur a alors indiqué qu'il n'avait jamais reçu l'avis d'annulation et que cette annulation unilatérale l'avait contraint à déboursier un montant important pour l'achat de nouveaux billets.

Le 8 mars 2024, dans un pur esprit de bonne foi, la Défenderesse a octroyé au Demandeur une valeur de 500 dollars en dollars WestJet, applicable à un prochain achat.

Le 13 mars 2024, le Demandeur a acheté cinq nouveaux billets aller-retour auprès de la Défenderesse, pour son voyage de famille entre Montréal et Tokyo, toujours avec un départ prévu le 23 juin 2024 (le « Nouvel Itinéraire »). Le coût total de ces billets est de 11 088,60 \$. En raison de cette augmentation de prix, le Demandeur a devancé son retour d'une journée forçant l'abandon de l'expérience unique japonaise d'hébergement en Ryokan.

Faits contestés :

Selon la Défenderesse, le 12 février 2024, soit plus de quatre (4) mois avant la date prévue du départ, elle a informé le Demandeur par courriel que les vols prévus le 23 juin 2024 étaient annulés. Dans cet avis d'annulation par courriel, la Défenderesse lui aurait offert le choix entre un arrangement de voyage alternatif ou un remboursement complet.

Le Demandeur soutient qu'il n'a reçu aucun avis d'annulation relatif à ses billets d'avion. Ce n'est qu'en consultant son relevé de carte de crédit pour le mois de février 2024, le 7 mars 2024, qu'il a constaté que lesdits billets avaient été annulés.

Pièces en demande :

P-1 Achat des cinq (5) billets d'avion West-Jet le 26/08/2023 - Regroupement

P-2 Remboursement des cinq (5) billets d'avion West-Jet le 27/02/2024 - Regroupement

P-3 Communications avec le service à la clientèle de West-Jet les 07/03/2024 et 08/03/2024 - Regroupement

P-4 Courriels WestJet reçus à l'adresse du Demandeur jeanfrloiselle@gmail.com - Regroupement

P-5 Rachat des cinq (5) billets d'avion West-Jet le 13/03/2024 - Regroupement

P-6 Mise en demeure envoyée à West-Jet le 13/03/2024 - Regroupement

P-7 Exemples de rappels et notifications WestJet reçus lors du séjour au Japon, informant d'actions à prendre - Regroupement

P-8 Courriel WestJet non intègre

P-9 Déclaration écrite de Mme Ginette Leclerc

Pièces en défense :

D-1 Courriel de WestJet à M. Loïselle (12 février 2024)

D-2 Sabresonic Search Results

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La position du Demandeur :

Le droit applicable au présent dossier est la Loi sur la protection du consommateur du Québec.

Condamner la partie défenderesse à payer au Demandeur la somme de 4 287,40 \$, avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec.

- un montant de 2 587,40\$, soit la différence de prix entre les billets achetés.
- un montant de 800\$, à titre de dommages moraux pour le Demandeur, sa conjointe et leurs invités.
- un montant de 900\$, pour troubles, inconvénients et pour perte de jouissance.

LE TOUT avec frais de justice.

La position de la Défenderesse :

Les lois applicables au présent dossier sont le Règlement sur la protection des passagers aériens et la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (« Convention de Montréal »).

Rejeter la Demande de la partie demanderesse.

LE TOUT avec frais de justice.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Le Demandeur, a-t-il établi la faute de la Défenderesse dans son devoir d'information eu égard aux billets d'avion pour l'Itinéraire initial ?

Si oui, le Demandeur a-t-il le droit de réclamer des dommages moraux ou des dommages pour trouble, inconvénient et stress ?

À quels dommages le Demandeur a-t-il droit et à combien ceux-ci s'élèvent-ils ?

V. LE DROIT APPLICABLE

Art. 91 (10) (29) et Art. 92(10) de la Loi constitutionnelle de 1867

La Loi constitutionnelle du Canada donne compétence législative au Parlement fédéral sur les entreprises s'étendant au-delà des limites d'une province, ce qui inclut le transport aérien international.

Art. 12 (3)(a)(c), Règlement sur la protection des passagers aériens («RPPA»)

«Dans le cas de l'annulation, le transporteur :

- a) fournit aux passagers les renseignements prévus à l'article 13;

c) fournit des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement aux termes de l'article 17;»

Art. 13(1), RPPA

«Le transporteur fournit aux passagers visés par le retard ou l'annulation de vol ou le refus d'embarquement les renseignements suivants :

- a) la raison du retard, de l'annulation de vol ou du refus d'embarquement;
- b) les indemnités qui peuvent être versées pour les inconvénients subis;
- c) les normes de traitement des passagers applicables, le cas échéant;
- d) les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office.»

Art. 17 (1)(a), RPPA

«Si les alinéas 11(3)c), (4)c) ou (5)c), ou 12(2)c), (3)c) ou (4)c) s'appliquent au transporteur, celui-ci fournit au passager, sans frais supplémentaires, les arrangements de voyage alternatifs ci-après pour que celui-ci puisse effectuer l'itinéraire prévu dès que possible :

(a) dans le cas d'un gros transporteur :

(i) une réservation confirmée pour le prochain vol disponible exploité par lui, ou par un transporteur avec lequel il a une entente commerciale, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se situe le passager vers la destination indiquée sur le titre de transport initial du passager et dont le départ a lieu dans les neuf heures suivant l'heure de départ indiquée sur ce titre de transport,

(ii) s'il ne peut fournir une réservation confirmée visée au sous-alinéa (i), une réservation confirmée pour un vol exploité par tout transporteur, suivant toute route aérienne raisonnable à partir de l'aéroport où se situe le passager vers la destination indiquée sur son titre de transport initial et dont le départ a lieu dans les quarante-huit heures,

(iii) s'il ne peut fournir une réservation confirmée visée aux sous-alinéas (i) ou (ii), le transport vers un aéroport se trouvant à une distance raisonnable de celui où se trouve le passager et une réservation confirmée vers la destination indiquée sur le titre de transport initial du passager suivant toute route aérienne raisonnable exploitée par tout transporteur en partance de cet aéroport;»

Art. 2831 Code civil du Québec

«L'écrit non signé, habituellement utilisé dans le cours des activités d'une entreprise pour constater un acte juridique, fait preuve de son contenu. »

Art. 2832 Code civil du Québec

«L'écrit ni authentique ni semi-authentique qui rapporte un fait peut, sous réserve des règles contenues dans ce livre, être admis en preuve à titre de témoignage ou à titre d'aveu contre son auteur.»

Art. 2836 Code civil du Québec

«Les écrits visés par la présente section peuvent être contredits par tous moyens.»

Art. 2839 Code civil du Québec

«L'intégrité d'un document est assurée, lorsqu'il est possible de vérifier que l'information n'en est pas altérée et qu'elle est maintenue dans son intégralité, et que le support qui porte cette information lui procure la stabilité et la pérennité voulue.

Lorsque le support ou la technologie utilisé ne permet ni d'affirmer ni de dénier que

l'intégrité du document est assurée, celui-ci peut, selon les circonstances, être reçu à titre de témoignage ou d'élément matériel de preuve et servir de commencement de preuve.»

VI. ANALYSE

1. Pour les raisons exposées ci-dessous, le Tribunal accueille en partie la demande du demandeur.
2. La relation entre un transporteur aérien et son client est de nature contractuelle. En cas de manquement à ses obligations, la responsabilité civile du transporteur peut être engagée. Le client qui invoque la responsabilité du transporteur aérien doit démontrer, selon la balance des probabilités, l'existence d'une faute, d'un préjudice et d'un lien de causalité entre les deux.
3. Le Tribunal est d'avis que le RPPA est applicable au présent dossier afin d'éclairer quant aux obligations de la Défenderesse. Selon le RPPA, en cas de l'annulation, le transporteur fournit aux passagers un avis d'annulation comprenant la raison de l'annulation, les indemnités qui peuvent être versées pour les inconvénients subis, et les recours possibles contre lui, ainsi que des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement aux termes de l'article 17.
4. En l'espèce, le Demandeur affirme qu'il n'a reçu aucun avis d'annulation relatif à ses billets d'avion de l'Itinéraire initial. Ce n'est qu'à la suite de la consultation de son relevé de carte de crédit pour le mois de février 2024, qu'il a constaté que lesdits billets avaient été annulés. Le Demandeur produit une copie du regroupement des courriels WestJet reçus à son adresse, afin de montrer que ledit avis d'annulation n'a jamais été transmis à son adresse électronique avec succès (P-4).
5. Cependant, la Défenderesse allègue qu'elle a informé le Demandeur de l'annulation des billets de l'Itinéraire initial plus de quatre (4) mois avant la date prévue de départ. Elle produit une copie du courriel de WestJet en date du 12 février 2024 en format PDF (D-1) et une copie du document intitulé « Sabresonic Search Results » (D-2) au soutien de sa version des faits le 6 octobre 2025.
6. Le Demandeur conteste l'intégrité de la pièce D-2 produite par la Défenderesse. Il attire l'attention du Tribunal sur les lignes 15 à 21 des pages 1, 2 et 3 du document intitulé « Sabresonic Search Results ». D'une part, l'adresse de courriel indiquée pour la transmission de l'avis de l'annulation est erronée. D'autre part, immédiatement après la ligne 16, où figure cette adresse erronée, on constate un bris de séquence: les lignes 17 à 21 sont absentes, sans raison valable.
7. Le Tribunal est d'avis que la pièce D-2 présente des signes d'altération et ne satisfait pas aux exigences d'intégrité prévues à l'article 2839 C.c.Q.
8. Quant à la pièce D-1, la Défenderesse prétend que dans son courriel du 12 février 2024, WestJet a demandé au Demandeur de sélectionner l'une des deux options suivantes dans un délai de dix (10) jours suivant la réception du message : 1) Demander à WestJet de rechercher des arrangements alternatifs de voyage pour remplacer son Itinéraire initial; 2) Recevoir un remboursement complet des billets de l'Itinéraire initial. En outre, le courriel indique que la raison de l'annulation est liée à des changements apportés à l'horaire des vols de WestJet. Le courriel indiquait également que WestJet ne pouvait pas offrir au Demandeur une autre option de vol WestJet. En l'absence de réponse du Demandeur, WestJet a procédé au remboursement intégral de la valeur des billets de l'Itinéraire initial.
9. Le Demandeur témoigne à l'audience qu'il n'a jamais reçu ledit courriel et qu'il ne pouvait pas agir puisqu'il ne recevait pas l'information. Le Demandeur allègue que WestJet aurait dû s'assurer que le Demandeur avait bien reçu cet préavis avant de procéder à l'annulation

des billets.

10. En l'espèce, le Tribunal ne peut conclure que l'avis d'annulation a été transmis au Demandeur avec succès avant le remboursement. Les pièces déposées par la Défenderesse ne constituent pas une chaîne de preuve suffisamment complète et fiable pour démontrer la livraison valide du courriel d'annulation. Bien qu'elles attestent de la création d'un avis et de son envoi présumé dans le système interne de la Défenderesse, elles ne permettent pas d'établir que ce message a réellement été transmis jusqu'à la boîte de réception du Demandeur ni qu'il a été effectivement reçu. En l'absence d'une preuve plus directe - telle qu'un accusé de réception - le Tribunal ne peut retenir que l'avis d'annulation a été livré au Demandeur avant le remboursement.

11. Selon les articles 12, 13 et 17 de RPPA, dans le cas de l'annulation de vol qui attribuable au transporteur, le transporteur a une obligation de transmettre le préavis de l'annulation au passager et de fournir des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement aux termes de l'article 17. Et selon l'article 17 RPPA, si le passager est en droit de demander au transporteur de lui fournir, sans frais supplémentaires, des arrangements de voyage alternatifs pour que celui-ci puisse effectuer l'itinéraire prévu.

12. Dans les circonstances mentionnées ci-dessus, le Tribunal est d'avis que le transporteur s'est engagé à remplir une obligation de résultat. En d'autres termes, le Tribunal est d'avis que WestJet aurait dû s'assurer que le Demandeur avait bien reçu cet préavis avant de procéder au remboursement intégral de la valeur des billets de l'itinéraire initial. WestJet aurait dû envoyer un rappel par courriel ou par message texte. En effet, l'annulation des billets et le remboursement de la valeur des billets ont eu effet de priver le Demandeur de la possibilité d'exercer son droit de demander à WestJet de lui offrir un arrangement de voyage sans frais supplémentaires, tel que prévu par le RPPA.

13. Les éléments de preuve soumis au Tribunal permettent de conclure que la Défenderesse a commis une faute contractuelle en annulant unilatéralement, et sans en informer adéquatement le Demandeur, le contrat conclu pour l'itinéraire initial.

14. Quant à la réclamation des dommages subis en raison de l'annulation unilatérale, d'emblée, le Tribunal précise que le Demandeur ne peut pas réclamer un montant d'argent pour son épouse, puisque celle-ci n'est pas demanderesse en l'instance.

15. La Défenderesse plaide l'irrecevabilité de la réclamation de 1 700 \$ à titre de dommages pour indemnisation morale et troubles, inconvénients et perte de jouissance puisqu'il est clairement établi par la jurisprudence (*Sternstein c. Air Canada*, 2021 QCCQ 11056; *Abikhzer c. Air Canada*, 2024 QCCQ 7715; *Mikan c. Compagnie d'aviation Cubana*, 2023 QCCQ 4578) qu'un passager ne peut pas réclamer des dommages-intérêts pour stress, troubles et inconvénients. La Défenderesse plaide que l'article 29 de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (« Convention de Montréal ») stipule que « Dans toute action de ce genre, on ne pourra pas obtenir de dommages-intérêts punitifs ou exemplaires ni de dommages à un titre autre que la réparation. » L'arrêt *Thibodeau c. Air Canada* reconnaît le principe d'exclusivité formulé dans la Convention de Montréal.

16. Le Tribunal est d'avis que le régime de responsabilité établi par la Convention de Montréal permet d'exclure seulement les actions découlant du préjudice subi par les passagers en cours de vol ou lors de l'embarquement et du débarquement. En l'espèce, la réclamation vise exclusivement la sanction des obligations contractuelles en regard de l'achat puis de l'annulation unilatérale de billets d'avion. Comme aucun volet du litige ne touche, de près ou de loin, les activités au transport en lui-même, le Tribunal est d'avis que la réclamation du Demandeur pour l'indemnisation morale et troubles, inconvénients et perte de jouissance est recevable. En effet, la jurisprudence (*Parent c. Air Canada*, 2022 QCCQ 11060; *Dépelteau c. Porter Airlines inc.*, 2018 QCCQ 8884; *Bilodeau c. US Airways/American Airlines*, 2016 QCCQ 2125; *Dicaire c. Air Canada*, 2024 QCCQ 5345) énonce le principe selon lequel les dommages causés par un manquement aux obligations

d'ordre contractuel qui ne sont pas en lien avec les modalités du transport à proprement dit relèvent toutefois de la compétence des tribunaux civils.

17. En l'espèce, le Demandeur a réussi à acheter cinq (5) billets du Nouvel itinéraire auprès de la Défenderesse pour son voyage familial entre Montréal et Tokyo, avec un départ prévu le 23 juin 2024. Cependant, le Demandeur et sa famille ont dû modifier leurs itinéraires de vols, ce qui les a contraint à devancer son retour d'une journée forçant l'abandon de l'expérience unique japonaise d'hébergement en Ryokan. En outre, les billets d'avion de l'itinéraire initial a été annulés plus de quatre (4) mois avant la date prévue de départ.

18. Au regard de l'ensemble des circonstances et de la preuve présentée, le Tribunal considère que le Demandeur a droit au remboursement des sommes suivantes :

- 2 587,40 \$, soit la différence de prix entre les billets de l'itinéraire initial et les billet du Nouvel itinéraire;
- 300 \$, pour troubles, inconvénients et perte de jouissance subis par le Demandeur.

VII. DÉCISION

ACCUEILLE en partie la Demande.

CONDAMNE la Défenderesse à payer au Demandeur la somme de 2 887,40 \$ avec intérêt au taux légal majoré de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 C.c.Q. à compter du 21 novembre 2024.

AVEC FRAIS DE JUSTICE en faveur du Demandeur.

Montréal _____ ce 17 novembre 2025
Lieu _____ Date

Jing _____ Ou _____
Prénom _____ Nom

Arbitre accréditée par le Barreau du Québec

Jing Ou

Signature