

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Montréal
Localité :
N° de dossier judiciaire : 500-32-729551-251

Date : 11 septembre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Marie-Hélène Beaudoin

**Jacques Internoscia et
Danielle Comeau**

c.

**Club Voyages Tourbec
Henri-Bourassa**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Les demandeurs, Jacques Internoscia et Danielle Comeau, réclament 1 450 \$ en dommages-intérêts. Ils soutiennent qu'ils n'ont pas pu bénéficier de tous les services inclus dans leur forfait de voyage à Holbox au Mexique, en raison d'une planification d'itinéraire déficiente. Ils reprochent à la défenderesse de ne pas leur avoir fourni l'assistance requise pour résoudre les problèmes vécus. Ils désirent être indemnisés pour leurs troubles et inconvénients.

[2] La défenderesse, Club Voyages Tourbec Henri-Bourassa, plaide n'avoir commis aucune faute pouvant engager sa responsabilité. Elle indique avoir assisté les clients tout au long de leur voyage. Elle affirme que la voyageuse, Vacances Sunwing (ci-après « Sunwing »), est la seule responsable du préjudice subi par les demandeurs. Elle ajoute que ces derniers ne peuvent réclamer une indemnité auprès de la défenderesse, après avoir accepté et reçu un remboursement de la part de Sunwing pour les déboursés qu'ils ont assumés pendant le voyage.

2. Historique de la procédure

[3] Le 5 décembre 2025, les demandeurs déposent leur demande introductive d'instance.

[4] Le 22 janvier 2026, la défenderesse dépose sa contestation.

[5] Le 29 juillet 2026, le dossier est référé à l'arbitre soussignée.

[6] La période des vacances empêche les parties d'assister à une rencontre préliminaire dans un délai de 15 jours. L'arbitre correspond donc avec elles par lettres et courriels pour expliquer le processus d'arbitrage, répondre aux questions, recueillir le consentement des parties et fixer les modalités de l'arbitrage.

[7] L'arbitre reçoit quelques communications unilatérales spontanées, bien qu'elle ait souligné l'obligation d'inclure la partie adverse dans toutes les communications avec l'arbitre. Chaque fois, elle s'empresse de divulguer les communications à l'autre partie afin que tous bénéficient des mêmes informations.

[8] Le 24 août 2026, les parties déposent leurs témoignages écrits, accompagnés des documents pertinents s'ajoutant aux pièces déjà au dossier de la Cour¹.

[9] Le 31 août 2026, la séance d'arbitrage est tenue par visioconférence. Les parties consentent à ce qu'elle soit enregistrée. L'arbitre interroge les témoins. Elle donne ensuite aux parties l'occasion de formuler leurs propres questions et modère les interventions afin que les faits pertinents soient mis en lumière de manière respectueuse.

[10] À l'audience, les demandeurs confirment qu'ils ne recherchent pas de dommages-intérêts pour les désagréments vécus lors du voyage de retour, alors que de nombreux vols ont été annulés en raison d'une tempête de neige.

II. LES FAITS

[11] La trame factuelle est relativement simple. Peu de faits sont contestés.

Le contrat intervenu

[12] La défenderesse opère une agence de voyages. Parmi ses employés, elle compte le conseiller en voyages Michel Tremblay, avec qui les demandeurs transigent.

[13] Le 29 janvier 2025, les demandeurs réservent le forfait de voyage au Mexique intitulé *Sunwing Vacations Forfait hôtel Mystique Holbox*². Le voyage a lieu du 10 au 17 février 2025. Son prix est de 2 850 \$ pour les deux voyageurs.

[14] Le voyage comprend l'hébergement à l'hôtel à destination et les transferts aller-retour. En somme, ceci inclut : (1) les vols entre Montréal et Cancún; (2) le transport terrestre entre l'aéroport de Cancún et le port de Chiquilá; (3) les traversées en traversier entre le port de Chiquilá et l'île Holbox; et (4) sept nuits à l'hôtel Mystique à Holbox.

¹ Les pièces transmises en défense sont cotées selon la numérotation incluse dans le document intitulé *Document de la Cour*.

² Pièce P-5; Pièce D-2.

Les informations concernant le traversier

[15] Après avoir réservé ce forfait, les demandeurs effectuent des recherches sur internet pour planifier leur séjour au Mexique. Ils constatent que le dernier départ quotidien sur le traversier reliant Chiquilá à Holbox est à 21 h 30³. Puisque leur vol est censé atterrir à Cancún vers 22 h 00 et que le trajet entre l'aéroport de Cancún et le port de Chiquilá est d'environ deux heures, les demandeurs s'inquiètent de la possibilité de ne pas pouvoir se rendre à Holbox à leur arrivée.

[16] Préoccupés, ils s'informent auprès de leur conseiller en voyages. Le 30 janvier 2025, M. Tremblay prend le soin d'ouvrir un billet électronique avec Sunwing concernant le transport vers Holbox afin de s'assurer que le transfert sera possible à l'arrivée des demandeurs⁴. Le 4 février 2025, il parle à une agente de Vacances Sunwing au téléphone. Elle lui confirme que le transfert devait être possible puisque le forfait était offert à la vente. La prise en charge étant ainsi confirmée, les demandeurs sont rassurés.

Le voyage à Holbox

[17] Le jour du départ, les demandeurs reçoivent une notification de Sunwing. À leur arrivée à l'aéroport de Cancún, ils doivent repérer les représentants Sunwing qui opèrent sous le nom de Nexus au Mexique et présenter leur code QR afin d'être transportés vers leur destination finale⁵.

[18] Par courriel, les demandeurs signalent immédiatement à leur conseiller en voyages qu'ils n'ont pas reçu de code QR⁶. Quatre minutes plus tard, M. Tremblay répond :

« Je vous rassure que vous n'avez besoin d'aucun code QR. À la sortie de l'aéroport, le représentant de Sunwing vous attendra et vous indiquera où se trouve l'autocar que vous amènera au traversier. »⁷ [sic]

[19] Pour démontrer qu'aucun code QR n'est nécessaire, la défenderesse soumet un document montrant le résultat d'une recherche menée sur Google le 22 août 2026, avec les termes « sunwing.ca quoi faire à mon arrivée a destination code barre »⁸. L'intelligence artificielle de Google rapporte l'information suivante, qu'elle attribue au site *Facebook – Cuba Vaca[tions]* : « Présentez votre code-barres ou code QR (provenant de l'application Sunwing ou de vos documents) ou simplement votre nom pour qu'il vous dirige vers votre navette gratuite vers l'hôtel ». Plus loin, on trouve l'information suivante, attribuée au site *Sunwing.ca* : « Si le système mobile a un souci, les représentants ont une liste maîtresse des passagers et peuvent valider votre nom. »

[20] Julie St-Louis, conseillère en voyages depuis 2004 à l'emploi de la défenderesse, indique aussi qu'aucun code QR n'est nécessaire, selon son expérience professionnelle. Elle témoigne qu'aucun client n'a eu besoin de présenter un code QR afin d'avoir accès au transport inclus de l'aéroport vers leur hôtel, alors que l'agence servirait une cinquantaine de voyageurs chaque mois. M. Tremblay renchérit à l'audience en précisant

³ Isla Holbox Info, *Ferry from Chiquilá to Isla Holbox*, disponible en ligne : <https://www.islaholbox-info.com/en/getting-there/ferry-to-holbox/>.

⁴ Pièce D-3, p. 1 et 6.

⁵ Pièce P-4.

⁶ Pièce P-4.

⁷ Pièce P-4 ; Pièce D-4.

⁸ Pièce D-4.

que des centaines de passagers voyageraient avec Sunwing chaque année, et les demandeurs sont les premiers pour qui un code QR serait exigé.

[21] Cela dit, à leur arrivée à l'aéroport de Cancún, les demandeurs se dirigent vers les représentants de Nexus afin d'être transportés vers leur destination finale. Tous les voyageurs qui détiennent un code QR sont dirigés aisément vers un autocar. Parce que les demandeurs n'ont pas de code QR, ils doivent demeurer sur les lieux et s'identifier avec leurs noms.

[22] Dans leur demande, les demandeurs insistent fortement sur le fait que l'information reçue au sujet du code QR était erronée. La nécessité de détenir un code QR est d'ailleurs âprement débattue par les parties à l'audience. Pourtant, le véritable problème est ailleurs. Il résulte du fait que la représentante de Nexus n'arrive à trouver aucune confirmation du transport réservé pour les demandeurs à leur arrivée. Elle indique aux demandeurs que leurs noms ne figurent pas sur le manifeste des passagers et qu'aucun transport n'est associé à leur numéro de réservation. En somme, c'était comme si les demandeurs n'existaient pas dans les dossiers de Sunwing / Nexus.

[23] Qui plus est, la représentante de Nexus confirme qu'il est impossible d'organiser un transport jusqu'à Holbox à cette heure, puisque le dernier traversier entre Chiquilá et Holbox partait à 21 h 30.

[24] Les demandeurs passent donc environ deux heures debout à l'extérieur de l'aéroport, pendant que la représentante de Nexus tente de trouver une solution pour la nuit. Ils sont les derniers passagers dans le stationnement de l'aéroport. Finalement, la représentante de Nexus leur indique qu'ils doivent prendre eux-mêmes un hôtel, à leurs frais, et conserver les factures afin d'obtenir un remboursement. La représentante suggère notamment le Hilton Garden Inn, situé à proximité de l'aéroport de Cancún.

[25] La représentante de Nexus s'engage à organiser le transport requis pour permettre aux demandeurs de poursuivre leur voyage le lendemain matin et à confirmer cette prise en charge par courriel ou WhatsApp avant 9 h, le 11 février 2025.

[26] Les demandeurs ne reçoivent pas de nouvelles de Nexus avant l'heure prévue, malgré une relance de leur part à 7 h 26 le 11 février 2025⁹. M. Tremblay leur recommande donc de prendre un taxi et conserver la facture pour en réclamer le remboursement. Les demandeurs s'affairent ensuite à prendre eux-mêmes les dispositions pour organiser leur transport, avec l'assistance de l'hôtel Hilton. Arrivés à Chiquilá, ils achètent eux-mêmes leurs billets pour le traversier à destination de Holbox; ils organisent et payent le transport jusqu'à leur hôtel. La réponse de Nexus confirmant le transport arrive à 11 h 15, alors que les demandeurs sont déjà en route¹⁰.

[27] Les demandeurs arrivent à l'hôtel Mystique à Holbox le 11 février 2025 le lendemain après-midi. Ils peuvent finalement commencer à profiter de l'hôtel faisant partie de leur forfait.

[28] Les demandeurs demeurent toutefois inquiets quant à leur retour. Tous les jours, ils consultent la représentante Nexus à leur hôtel pour vérifier que leur transport de retour est bel et bien organisé. Ils obtiennent cette confirmation seulement à la veille de leur départ.

⁹ Pièce D-3, p. 4.

¹⁰ Pièce D-3, p. 6.

L'assistance fournie par le conseiller en voyages

[29] Mme St-Louis, collègue de M. Tremblay, témoigne l'avoir vu se démenier pour communiquer avec les demandeurs presque quotidiennement et tenter de les assister tout au long de leur voyage. Elle confirme qu'il a consacré beaucoup de temps à cette situation et insistait régulièrement auprès de Vacances Sunwing afin d'obtenir une prise en charge et des réponses précises.

[30] Le témoignage de M. Tremblay confirme qu'il avait le bien-être de ses clients à cœur et a fait de nombreuses démarches pour tenter de les aider en intervenant à distance auprès des représentants de Sunwing et Nexus. À l'audience, les demandeurs reconnaissent les efforts effectués par M. Tremblay.

[31] N'empêche : il demeure que ces démarches n'ont pas permis de résoudre les problèmes vécus. Malgré tous ses efforts, M. Tremblay semblait avoir beaucoup de difficulté à recevoir des réponses de la part des intervenants de Sunwing et Nexus qui se trouvaient sur place au Mexique. Par conséquent, les demandeurs ont dû investir beaucoup d'efforts pour organiser leur transport et ont subi beaucoup de stress, alors qu'ils étaient censés profiter de vacances relaxantes.

[32] Cette situation a fait perdre une journée complète de vacances aux demandeurs. Cela leur a occasionné plusieurs heures d'attente, ainsi que du stress et des inconvénients importants.

[33] Les demandeurs ont aussi été obligés d'engager des frais supplémentaires pour des services qui étaient déjà compris dans leur forfait. Ensuite, ils ont dû effectuer des démarches pour obtenir un remboursement de la part de Sunwing. Ils reprochent à la défenderesse de ne pas les avoir suffisamment assistés dans le traitement de leur réclamation auprès de Sunwing, suivant l'envoi de la demande d'indemnisation formulée à leur retour¹¹.

L'indemnisation reçue de Sunwing

[34] À une date indéterminée, la demanderesse laisse un commentaire public concernant leur expérience de voyage sur la publication Instagram d'une personnalité publique. Le message se lit ainsi :

« Tu as de la chance avec #Sunwing. À Cancun avec Sunwing en février c'était une catastrophe dès notre arrivée à l'aéroport on ne trouvait pas notre réservation, après 2h d'attente on nous demande de prendre un hôtel à nos frais, à côté de l'aéroport pour encore nous abandonner le lendemain. Sunwing est absolument la pire ligne aérienne et organisateur de voyage. Bonnes vacances! »¹² [sic]

[35] Finalement, les demandeurs reçoivent des nouvelles de Sunwing¹³.

[36] Après trois mois d'échanges, Sunwing accepte de rembourser les frais d'hébergement et de transport supplémentaires encourus par les demandeurs. Toutefois, elle refuse de rembourser la nuit perdue à Holbox puisque la nuit passée à l'hébergement alternatif a été remboursée¹⁴. De plus, elle refuse d'accorder un crédit ou

¹¹ Pièce P-1.

¹² Pièce D-5.

¹³ Pièce PJ-3; Pièce D-5.

¹⁴ Pièce P-3.

dédommagement additionnel pour les désagréments vécus, car « toutes les décisions prises respectent les modalités et conditions de Vacances Sunwing »¹⁵.

La lettre de mise en demeure adressée à la défenderesse

[37] Le 18 juin 2025, les demandeurs mettent la défenderesse en demeure de payer les montants réclamés en l'instance¹⁶. Ils lui accordent 10 jours pour s'exécuter.

[38] Le 24 juin 2025, la défenderesse répond qu'elle rejette la réclamation car Sunwing a remboursé la totalité des frais supplémentaires déboursés par les demandeurs et le conseiller en voyages a fait le nécessaire pour assister les demandeurs pendant leur voyage¹⁷.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La position des demandeurs

[39] Les demandeurs plaident que la défenderesse a manqué à ses obligations en faisant défaut de fournir une coordination adéquate du transport prévu dans le forfait. Ce faisant, ils n'ont pas pu obtenir tous les services prévus en vertu du contrat conformément aux art. 16 et 40 de la *Loi sur la protection du consommateur*¹⁸ (ci-après « L.p.c. »). Ils soutiennent aussi que la défenderesse a manqué à son devoir d'assistance en faisant défaut de les soutenir : (1) au début de leur voyage; et (2) après leur retour, dans le cadre du processus de réclamation auprès de Sunwing.

[40] Les demandeurs réclament 1 450 \$, correspondant à la nuitée manquée à l'hôtel Mystique à Holbox (250 \$) et aux troubles et inconvénients subis durant leur voyage (dommages-intérêts de 600 \$ pour chaque demandeur). Ils réclament aussi les intérêts et l'indemnité additionnelle.

La position de la défenderesse

[41] La défenderesse prétend qu'aucune faute n'a été commise et qu'elle a respecté les art. 16 et 40 L.p.c. Elle affirme qu'à titre d'intermédiaire entre Sunwing et les clients, elle n'avait pas le pouvoir de s'assurer que cette dernière fournisse les services vendus. De plus, M. Tremblay a fait tout en son pouvoir pour assister les demandeurs à distance, alors que Nexus avait des représentants censés les assister sur place.

[42] Selon la défenderesse, Sunwing devrait être incluse comme défenderesse afin que celle-ci soit tenue responsable. Elle avance qu'en publiant leur message sur Instagram, les demandeurs ont reconnu que Sunwing est l'entité qui doit être tenue responsable du préjudice qu'ils ont subi.

[43] Finalement, elle indique que l'acceptation d'un remboursement de la part de Sunwing implique une renonciation à toute réclamation additionnelle. Sommé d'expliquer cette affirmation à l'audience, M. Tremblay confirme n'avoir connaissance d'aucun document de règlement entre les demandeurs et Sunwing autre que la Pièce P-3.

¹⁵ Pièce P-3.

¹⁶ Pièce P-2.

¹⁷ Pièce P-3.

¹⁸ RLRQ c P-40.1.

Toutefois, selon son expérience, un client qui accepte un montant ne peut habituellement pas réclamer plus.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[44] Le litige soulève deux questions :

- a) La défenderesse a-t-elle manqué à ses obligations envers les demandeurs?
- b) À quels dommages-intérêts les demandeurs ont-ils droit, s'il y a eu manquement aux obligations de la défenderesse?

V. LE DROIT APPLICABLE

[45] Un recours institué devant la Division des petites créances de la Cour du Québec et soumis à l'arbitrage est assujéti aux règles du fardeau de la preuve prévues au *Code civil du Québec*¹⁹ (ci-après « C.c.Q. »). Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui justifient ses prétentions en présentant une preuve prépondérante, c'est-à-dire une preuve qui démontre que ses prétentions factuelles sont plus probables que leur inexistence²⁰. Ici, le fardeau de la preuve repose sur les épaules des demandeurs. Ils doivent prouver tous les faits contestés au soutien de leurs prétentions et de leurs réclamations.

[46] Le cadre juridique applicable au contrat de service qui intervient entre une agence de voyage et ses clients est bien établi. S'appuyant sur la jurisprudence pertinente, l'honorable Magali Lewis, j.c.Q. le résume en termes particulièrement clairs dans l'affaire *Oiknine c. Vacances Air Transat*²¹ :

[23] Le contrat qui lie les demandeurs à Vacances Air Transat est un contrat de service au sens de l'article 2099 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) par lequel l'agence s'engage à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à payer^[5].

[24] Le contrat de voyage est aussi un contrat de consommation au sens de l'article 1384 [C.c.Q.](#) et de l'article 2 de la *Loi sur la protection du consommateur*^[6] (LPC).

[25] L'article 16 de la LPC prévoit que « l'obligation principale du commerçant consiste dans la prestation du service prévu dans le contrat. Dans un contrat à exécution successive, le commerçant est présumé exécuter son obligation principale lorsqu'il commence à accomplir cette obligation conformément au contrat. » Les articles 40 à 42 de la LPC prévoient :

40. Un bien ou un service fourni doit être conforme à la description qui en est faite 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.

¹⁹ RLRQ c CCQ-1991.

²⁰ Art. 2803-2804 C.c.Q.

²¹ 2025 QCCQ 2863 (p.c.), par. 23-31.

42. Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.

[26] L'agent de voyage et le grossiste sont tous les deux tenus à une obligation de résultat, laquelle consiste à livrer le service vendu. Ils ne peuvent se dégager de cette obligation qu'en démontrant le cas fortuit ou la force majeure^[7].

[27] Les cinq obligations principales de l'agence de voyages sont celles d'information, de conformité (art. 16, 40 à 42 LPC), de sécurité, d'assistance et du choix du prestataire^[8].

[28] Ainsi, un voyageur a le droit de s'attendre à ce que les services offerts au lieu de sa destination soient substantiellement identiques à ceux qui lui ont été vendus. Il n'a pas à prouver une faute de la part du commerçant, mais simplement que le service reçu n'est pas conforme à ce qui lui a été représenté^[9].

[29] L'agence de voyages et le grossiste n'ont par ailleurs pas l'obligation de fournir aux voyageurs les vacances auxquelles ils s'attendent de façon subjective^[10]. Ainsi, les voyageurs n'ont droit à une indemnité que s'ils n'ont pas obtenu les services qui leur ont été représentés et vendus. Dans ce cas, la réduction de prix et le montant de l'indemnité ne doivent pas être disproportionnés par rapport à la valeur du service manqué afin de ne pas créer de l'enrichissement sans cause et ne pas encourager les poursuites frivoles^[11].

[30] L'appréciation du préjudice doit donc se faire de façon objective, en prenant en considération la situation des clients. Elle ne peut reposer sur un calcul purement mathématique, car l'accès à certains services ou certaines commodités n'a pas nécessairement la même valeur pour tous les vacanciers.

[31] Il n'est pas facile de quantifier le préjudice attribuable à un service hôtelier qui n'est pas à la hauteur des attentes des [voyageurs] lorsqu'ils ont bénéficié d'une partie non négligeable du forfait voyage comme c'est le cas en l'instance, dont le vol, la chaleur, la plage et quelques autres services.

^[5] Code civil du Québec, RLRQ, CCQ-1991, art. 2098 (C.c.Q.).

^[6] RLRQ, c. P-40.1.

^[7] Art. 2100 C.c.Q. ; *Dubois c. Voyages Bergeron inc.*, 2017 QCCQ 16270, par. 42.

^[8] *Sarailis c. Voyages Héritage J & A inc.*, 2008 QCCA 2439, par. 3 et 4.

^[9] *Lemieux c. Vacances (voyage) Sunwing inc.*, 2014 QCCQ 3637, par. 20.

^[10] *Dubois c. Voyages Bergeron inc.*, préc., note 7, par. 43-44.

^[11] *Id.*, par. 46.

[Soulignements ajoutés.]

[47] Par ailleurs, le commerçant ne peut exclure les protections prévues à la L.p.c. par contrat²².

²² Art. 10 et 262 L.p.c.; *Djebara c. Red Label Vacations inc.*, 2026 QCCQ 25 (p.c.), par. 3.

VI. ANALYSE

[48] D'emblée, l'arbitre tient à remercier les parties pour leur collaboration exemplaire. Les témoignages écrits sont étoffés et rédigés clairement. Ils sont d'une grande utilité dans la rédaction de la sentence.

[49] De plus, tous les témoins ont présenté un témoignage sincère, crédible et conciliant, relativement aux faits dont ils avaient une connaissance personnelle.

[50] Après analyse du droit et de la preuve, l'arbitre conclut que les demandeurs se sont déchargés de leur fardeau de démontrer la responsabilité de la défenderesse de manière suffisante en ce qui a trait au défaut de fournir tous les services prévus au contrat, ce qui a engendré le préjudice qu'ils ont subi.

[51] La demande doit donc être accueillie. Voici pourquoi.

La défenderesse a offert l'assistance requise

[52] L'obligation d'assistance est une obligation de moyens dont les contours varient selon les circonstances de chaque contrat²³. Il s'agit essentiellement de la mise en œuvre de l'obligation du fournisseur de service d'agir au mieux des intérêts de son client²⁴. Cette obligation s'impose pendant l'exécution du contrat de voyage, et non par après.

[53] Ici, la preuve démontre que M. Tremblay a mis en œuvre les moyens à sa disposition pour assister ses clients, tout au long du voyage. Par ailleurs, il n'était pas tenu d'assister les demandeurs dans leur réclamation auprès de Sunwing, mais l'a fait du mieux qu'il le pouvait, par courtoisie. Ainsi, aucun manquement à l'obligation d'assistance n'a été démontré.

[54] Cela ne détermine toutefois pas l'issue du litige, tel qu'il appert de ce qui suit.

La nuitée du 10 février 2025 à l'hôtel Mystique à Holbox n'a pas été fournie

[55] Le voyageur est l'intervenant qui a le pouvoir de fournir les services promis. Le message lancé par la demanderesse sur Instagram va dans ce sens : elle critique la conduite de Sunwing à titre d'organisateur de voyage. Elle n'exclut pas pour autant la responsabilité potentielle d'autrui pour les mésaventures qu'elle a vécues.

[56] L'agence de voyage a aussi l'obligation de livrer les composantes du voyage, telles que décrites au contrat. Il s'agit d'une obligation de résultat²⁵, qui concerne notamment la gestion des horaires de manière réaliste²⁶. Peu importe les moyens déployés pour tenter de trouver des solutions auprès du voyageur, l'agence de voyage est « directement responsable si le résultat attendu n'est pas au rendez-vous »²⁷.

²³ *Simpson c. Voyages Transat, une division de Transat Distribution Canada inc.*, 2019 QCCQ 7493 (p.c.), par. 23.

²⁴ Art. 2100 C.c.Q.

²⁵ *Sarailis c. Voyages Héritage J & A inc.*, 2008 QCCA 2439, par. 3; *Brouillet-Gauthier c. Transat Distribution Canada inc. (Voyages Transat)*, 2025 QCCQ 1642 (p.c.), par. 21-23.

²⁶ *Djebara c. Red Label Vacations inc.*, 2026 QCCQ 25 (p.c.), par. 4; *Grenier c. Vacances Sunwing*, 2016 QCCQ 8893 (p.c.), par. 10-13, 16 et 22-25; *Nadeau c. Voyages Bergeron*, 2016 QCCQ 240 (p.c.), par. 17; *Harnois c. Sunwing Vacations*, 2015 QCCQ 12824 (p.c.), par. 27-33.

²⁷ *Couturier c. 9093-4514 Québec inc. (Voyage Hone)*, 2009 QCCQ 9636 (p.c.), par. 81, 88 et 91-92.

[57] Ici, l'itinéraire proposé n'était pas réalisable : il était impossible de se rendre dormir à l'hôtel Mystique à Holbox le 10 février 2025, en prenant le vol qui arrivait à Cancún à 22 h 00. Le service de transport par traversier vers Holbox ne pouvait être organisé à cette heure tardive.

[58] L'obtention d'un code QR le jour du voyage n'aurait pas changé cette situation. Au mieux, elle aurait permis de réaliser plus tôt dans la journée que Sunwing / Nexus n'avait pas pris d'arrangement pour transporter les demandeurs à destination à leur arrivée le 10 février 2025, organiser des arrangements alternatifs pour la nuit et minimiser le stress découlant de l'incertitude.

[59] La défenderesse ne peut s'exonérer en plaçant n'être que l'intermédiaire entre le client et le voyageur²⁸. L'honorable Daniel Lévesque, j.c.q., résume bien la jurisprudence pertinente quant à la responsabilité que l'agence de voyage doit supporter lorsque le voyageur fait défaut de livrer un service convenu :

[5] L'obligation de résultat contraint le débiteur à fournir au créancier un résultat précis^[6] et déterminé, notamment en ce qui concerne l'itinéraire, l'état des lieux d'hébergement et l'horaire^[7]. L'agent de voyage ne peut s'exonérer en soutenant qu'il était dans l'impossibilité de contrôler l'exécution des obligations promises par les prestataires de service direct^[8] [...]. Il est, de fait, responsable de la faute d'autrui^[10] et ne peut se libérer qu'en faisant la preuve d'une situation de force majeure ou d'un cas fortuit^[11].

[6] *Fuggacia c. Voyages Bergeron inc.*, 2023 QCCQ 99, par. 29.

[7] *Bellemare c. Vacances Sunwing inc.*, 2018 QCCQ 1316 par. 31.

[8] *Cantin c. Voyages en liberté Travelair*, 2015 QCCQ 3488.

[...]

[10] *La responsabilité civile, Volume 2 – Responsabilité professionnelle*, 9e édition, 2020, Beaudoin, Jean-Louis par. 2-489.

[11] *Sirois c. Vacances Sunwing inc.*, 2022 QCCQ 596 par. 54.

[60] Ici, la défenderesse n'a allégué aucun fait démontrant une force majeure. Elle ne soulève d'ailleurs aucun fait imputable à un tiers qui serait entièrement étranger à la relation contractuelle et qui pourrait excuser le défaut de fournir le service convenu. Elle pointe le doigt vers le voyageur avec qui elle fait affaire, Sunwing.

La responsabilité de la défenderesse est solidaire

[61] Les tribunaux reconnaissent que la responsabilité de l'agence de voyage et du voyageur de fournir tous les éléments inclus dans le forfait de voyage est solidaire²⁹. La responsabilité incombe donc aux deux entreprises, même si seule Sunwing peut contrôler comment les services sont effectivement fournis.

[62] Les demandeurs ont le choix du débiteur solidaire qu'ils désirent poursuivre. La seule restriction est qu'ils ne peuvent recevoir une indemnisation pour une réclamation à

²⁸ *Nadeau c. Voyages Bergeron*, 2016 QCCQ 240 (p.c.), par. 11; *Boisvert c. Voyages Escapades inc.*, 2013 QCCQ 16441 (p.c.), par. 36; *Couturier c. 9093-4514 Québec inc. (Voyage Hone)*, 2009 QCCQ 9636, par. 78-81, 90-92 et 98-99.

²⁹ *Saint-Arnaud c. Sunwing Airlines*, 2024 QCCQ 8357 (p.c.), par. 34-37; *Grenier c. Vacances Sunwing*, 2016 QCCQ 8893, par. 22-23; *Harnois c. Sunwing Vacations*, 2015 QCCQ 12824 (p.c.), par. 32; *Bernatchez c. Vacances Maestro inc.*, 2008 QCCQ 7802 (p.c.), par. 8-9.

laquelle ils ont renoncé³⁰ ou pour laquelle ils ont fait une remise de solidarité³¹. Or, aucune de ces éventualités n'est présente ici : le remboursement obtenu de Sunwing³² vise uniquement les débours supplémentaires assumés par les demandeurs, et aucune quittance ni renonciation quelconque n'a été consentie en échange du remboursement.

[63] Si la défenderesse désire tenir Sunwing responsable à titre de codébitrice solidaire, il lui revient d'exercer un recours contre cette dernière³³. Elle aurait d'ailleurs pu demander son intervention forcée au présent litige, si elle jugeait sa présence nécessaire³⁴.

La quantification du préjudice découlant de la faute

[64] Les dommages-intérêts accordés visent à replacer le créancier d'une obligation dans l'état où il se serait trouvé n'eût été de l'inexécution contractuelle, sans l'enrichir.

[65] Ici, la quantification des deux chefs de dommages a été validée par le conseiller en voyages lorsqu'il a guidé les demandeurs pour présenter leur réclamation à Sunwing. Le montant de chaque chef n'est pas contesté; seule l'obligation de la défenderesse de payer ces montants est en cause.

[66] De plus, la preuve administrée justifie d'accorder les montants réclamés³⁵ :

- a) Le prix du contrat est forfaitaire. La valeur des différentes prestations n'est pas détaillée.

Au final, le remboursement demandé de 250 \$ équivaut à une réduction de 8,77 % du prix total du forfait. Ceci paraît raisonnable pour la valeur d'une nuitée perdue à l'hôtel Mystique.

Les demandeurs ne réclament pas une double indemnisation. L'hébergement remboursé au Hilton Garden Inn près de l'aéroport à Cancún pour la nuit du 10 février 2025 minimisait le préjudice causé par l'impossibilité de se rendre à destination le soir de leur arrivée, en leur permettant de trouver refuge pour la nuit. Cela n'équivaut pas à fournir la jouissance de l'hôtel Mystique inclus dans leur forfait, où ils étaient en droit de passer leur première nuit de vacances et dont ils n'ont pas pu profiter.

- b) Les dommages-intérêts de 600 \$ par demandeur reflètent bien l'ampleur des troubles et inconvénients subis : attente à l'aéroport, temps de vacances perdu à l'arrivée, énergie investie à organiser le transport et l'hébergement, anxiété concernant les arrangements au retour.

De plus, ce montant se situe dans la fourchette des montants accordés par la Division des petites créances de la Cour du Québec, dans des affaires où les voyageurs ont subi du stress et des inconvénients similaires³⁶.

³⁰ Art. 2631 et 2633 C.c.Q.

³¹ Art. 1533 et 1690 C.c.Q.

³² Pièce P-3.

³³ Art. 1537 C.c.Q.

³⁴ Art. 547, al. 2(3^o) du *Code de procédure civile*, RLRQ c C-25.01.

³⁵ Art. 272 L.p.c.

³⁶ *Grenier c. Vacances Sunwing*, 2016 QCCQ 8893 (p.c.) (1 500 \$, pour un demandeur qui avait subi des inconvénients en sus de ceux liés au traversier); *Harnois c. Sunwing Vacations*, 2015 QCCQ 12824 (p.c.) (1 000 \$, pour deux demandeurs qui n'avaient pas pu embarquer sur le traversier vers leur hôtel).

[67] En sus de ce qui précède, les demandeurs ont le droit de recouvrer les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle calculés à partir de la demeure³⁷. Ceux-ci courent à compter du 24 juin 2025, date à laquelle la défenderesse a clairement manifesté aux demandeurs son intention de ne pas exécuter l'obligation³⁸.

[68] Quant aux frais de justice, l'art. 340 C.p.c. prévoit qu'ils sont dus à la partie qui a eu gain de cause, à moins que le tribunal n'en décide autrement. La discrétion à cet égard doit être exercée judiciairement. Or, aucun motif ne justifie d'écarter la règle générale selon laquelle la partie qui perd doit payer les frais de justice.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

[69] **ACCUEILLE** la demande introductive d'instance;

[70] **CONDAMNE** la défenderesse, Club Voyages Tourbec Henri-Bourassa, à payer conjointement aux demandeurs, Jacques Internoscia et Danielle Comeau, la somme de 1 450 \$ avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter du 24 juin 2025.

[71] **CONDAMNE** la défenderesse, Club Voyages Tourbec Henri-Bourassa, à payer conjointement aux demandeurs, Jacques Internoscia et Danielle Comeau, les frais de justice au montant de 118 \$.

Montréal ce 11 septembre 2026
Lieu Date

Marie-Hélène Beaudoin
Prénom Nom

Arbitre accréditée par le Barreau du Québec



Signature

³⁷ Art. 1617 et 1619 C.c.Q.

³⁸ Art. 1597, al. 2 C.c.Q.