

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Longueuil
Localité : Longueuil
N° de dossier judiciaire : 505-32-039608-253

Date : 20 mai 2025

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Marie Josée Tremblay

Frank Michael Rasolafosoa

c.

Jaimonvoyage.com

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le demandeur réclame à la défenderesse la somme de 1 000\$, afin de compenser les frais de 100US\$ qu'il a dû payer pour un taxi qu'il a dû prendre pour une excursion à Las Vegas ainsi que des dommages moraux.

2. Historique de la procédure

Le demandeur a entrepris diverses démarches auprès de la défenderesse pour obtenir le remboursement de ce 100\$US. En réponse, la défenderesse a offert au demandeur un crédit-voyage de 75\$ valable pour deux ans, offre que le demandeur a refusée.

Le 5 août 2025, le demandeur a introduit une demande dans le présent dossier.

Le 28 août 2025, la défenderesse a déposé sa contestation.

Les parties ont participé à une médiation qui a échoué.

Le 7 avril 2026, les parties ont participé à une réunion préliminaire et ont confirmé leur consentement à l'arbitrage.

Les parties ont soumis les pièces prévues au procès-verbal de la réunion préliminaire et

la défenderesse a produit le témoignage écrit de Mme Valérie St-Pierre.

Le 28 avril 2026, l'audience a eu lieu. Le demandeur a témoigné en demande et Mme Céline Marcotte, représentante de la défenderesse, a témoigné pour cette dernière.

II. LES FAITS

Le demandeur a retenu les services de la partie défenderesse pour l'organisation d'un voyage à Las Vegas et d'une excursion en hélicoptère au-dessus du Grand Canyon auprès d'un sous-traitant, Papillon Helicopters. Un problème est survenu à l'arrivée du demandeur, à l'aéroport de Las Vegas: le demandeur a dû prendre un taxi, frais que la partie défenderesse lui a déjà remboursés.

Le litige actuellement à l'étude concerne le problème de transport vers l'excursion en hélicoptère. La défenderesse a organisé l'excursion, mais elle n'offre habituellement pas d'assistance sur place. Le demandeur a toutefois demandé à l'agente de la défenderesse, avec laquelle il faisait affaire, Mme Valérie St-Pierre, de faire les démarches auprès de Papillon pour lui, considérant que son anglais est plutôt approximatif. Mme St-Pierre a accepté d'aider le demandeur, sans frais supplémentaires. Mme St-Pierre a demandé à son conjoint, qui parle bien anglais, de communiquer avec le sous-traitant pour confirmer le lieu auquel le demandeur devait se présenter pour prendre le transport le menant à l'hélicoptère. L'information communiquée par Mme St-Pierre au demandeur était erronée et le demandeur a attendu, en vain, son transport, pendant plusieurs minutes. Après un moment, l'heure du rendez-vous étant passée depuis plusieurs minutes, le demandeur a communiqué avec Mme St-Pierre pour l'informer de la situation et il a aussi, entre-temps, appelé Papillon. C'est alors qu'il a constaté qu'il était au mauvais endroit. Le demandeur avait alors deux choix devant lui: ou il payait les frais du taxi pour se rendre à son activité ou il ratait l'excursion. Le demandeur a décidé de prendre un taxi pour se rendre à l'excursion. Il a remis au chauffeur de taxi un billet de 100US\$ alors que la course a coûté 88,68US\$, tel qu'il appert du reçu, pièce P-1. Le demandeur affirme qu'il a laissé le solde de 11,32US\$ en pourboire au chauffeur.

À son arrivée, le demandeur était un peu énervé. Il est allé à la toilette et il a omis de refermer correctement sa braguette de pantalon. Le groupe participant à l'excursion a pris une photo avec le pilote avant d'embarquer. Le demandeur a payé 25US\$ pour avoir une copie de cette photographie et ce n'est qu'à son arrivée qu'il a constaté que la braguette de son pantalon était restée ouverte pendant la photo.

À son retour à Montréal, le demandeur a communiqué avec la défenderesse pour lui expliquer la situation et demander un dédommagement, dont le remboursement des 100US\$ payés pour le taxi. La défenderesse a refusé de lui rembourser ces montants, offrant plutôt au demandeur un crédit-voyage de 75\$ applicable sur un voyage ultérieur avec elle, offre que le demandeur a refusé.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

Le demandeur réclame la somme de 1 000\$ à la partie défenderesse, afin de compenser les frais qu'il a dû payer pour le taxi, soit 88,68US\$, plus 11,32\$ en pourboire et le solde,

en compensation pour les dommages subis en lien avec ce problème. À l'audience, il renonce à réclamer des frais en lien avec l'incident de la photographie. Quant aux dommages réclamés, il affirme qu'il représente les dommages liés au fait d'avoir envoyé une mise en demeure, d'avoir perdu une demi-journée de travail pour faire la queue au tribunal pour introduire sa demande ainsi que les frais de photocopies qu'il a dû payer. Le demandeur n'a soumis aucun reçu en lien avec les frais qu'il a dû assumer et n'a pas non plus fait la preuve des pertes de revenus qu'il prétend avoir subies.

La défenderesse, pour sa part, mentionne qu'elle a été très généreuse en offrant au demandeur un crédit-voyage de 75\$ alors qu'elle a fait très peu de profit sur ce voyage et cette excursion. De plus, malgré qu'elle reconnaît que Mme St-Pierre a fait une erreur en donnant le mauvais lieu de rendez-vous pour le transport, elle considère qu'il n'était pas de sa responsabilité d'offrir ce service, qu'il a été fait gracieusement par Mme St-Pierre, qui a fait plus que ce qu'elle aurait pu faire pour assister le demandeur à destination. La défenderesse a investi énormément de temps et de ressources dans la gestion de ce problème. Elle considère ne rien devoir au demandeur.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

1. La partie défenderesse est-elle responsable des dommages réclamés par la partie demanderesse?
2. Dans l'affirmative, quels sont les dommages subis par la partie demanderesse qui doivent être remboursés par la partie défenderesse?
 - A) Frais déboursés
 - B) Dommages intérêts

V. LE DROIT APPLICABLE

1384 Code civil du Québec: contrat de consommation
2098 à 2100 Code civil du Québec: contrat de services
16, 40, 41 et 42 de la Loi sur la protection du consommateur: obligations de l'agence de voyage
1458 Code civil du Québec: responsabilité contractuelle
1613 Code civil du Québec: dommages
2164 Code civil du Québec: faute du mandataire

VI. ANALYSE

Les parties sont liées par les termes d'un contrat de services de consommation.

En acceptant d'assister le demandeur à destination, même sans frais, la défenderesse a engagé sa responsabilité. Elle se devait de s'assurer de transmettre au demandeur la bonne information sur le point de rencontre du transport pour l'excursion d'hélicoptère. À l'audience, la demanderesse a admis avoir commis une erreur sur ce point de rencontre, engageant ainsi sa responsabilité.

Je suis donc d'avis que la réclamation du demandeur pour le remboursement des frais de

taxi est justifiée. Je crois aussi le demandeur quand il mentionne avoir laissé au chauffeur de taxi le solde de 11,32US\$ sur le billet de 100US\$ qu'il a remis au chauffeur.

Cependant, le demandeur n'a pas démontré, selon la prépondérance de preuves, les dommages qu'il prétend avoir subis. Le simple fait d'avoir perdu du temps pour faire valoir ses droits ne constitue pas une justification permettant d'obtenir une compensation. De plus, à l'audience, il confirme ne pas réclamer de montant en lien avec l'incident de la photographie ratée.

VII. DÉCISION

Pour ces motifs, je considère la réclamation du demandeur fondée en partie et je condamne la défenderesse à payer au demandeur la somme de 100US\$.

Avec frais.

Chambly _____ ce 20 mai 2025 _____
Lieu Date

Marie Josée _____ Tremblay _____
Prénom Nom

Arbitre accréditée par le Barreau du Québec

Signature

