

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Laval
Localité : Cliquez ici pour entrer du texte
N° de dossier judiciaire : 540-32-032965-251

Date : 13 février 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Hedi Belabidi

FLORINEL MAZILU

c.

AIR TRANSAT

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le demandeur réclame la somme de 4 275,50 \$, plus intérêts au taux annuel de 19 %, à la suite d'un retard du vol TS 728 reliant Montréal à Londres le 19 juillet 2024.

Il soutient que le retard de plus de quatre heures à l'arrivée à Londres a entraîné la perte de sa correspondance vers Bucarest, qu'il avait achetée séparément, occasionnant des frais d'hébergement, d'alimentation et l'achat de nouveaux billets d'avion pour lui-même et ses deux enfants mineurs.

La défenderesse reconnaît le retard supérieur à trois heures et a versé 1 200 \$ conformément au Règlement sur la protection des passagers aériens (« RPPA »), soit 400 \$ par passager.

Elle conteste toutefois toute responsabilité additionnelle et la réclamation d'intérêts au taux de 19 %.

2. Historique de la procédure

Le demandeur a déposé une demande introductive d'instance le 10 février 2025

devant la Cour du Québec, division des petites créances, accompagnée des pièces P-1 à P-24.

La défenderesse a produit une contestation écrite le 14 mars 2025 ainsi que les pièces D-1 à D-4 à son soutien.

La séance d'arbitrage s'est tenue le 30 janvier 2026 en présence des parties qui ont témoigné et présenté leurs pièces et arguments.

II. LES FAITS

Le demandeur a acheté auprès de la défenderesse trois billets aller-retour Montréal–Londres pour la période du 19 juillet au 4 août 2024. Il avait également acheté séparément des billets Londres–Bucarest auprès d'un autre transporteur.

Peu avant le départ, la défenderesse a remplacé l'appareil initialement prévu (A321LR) par un avion plus petit (A321CEO), en raison d'un problème mécanique affectant l'appareil assigné au vol. Ce changement a nécessité une escale en Islande pour ravitaillement en carburant.

Le vol a décollé de Montréal avec environ deux heures de retard. L'escale en Islande a ajouté un délai supplémentaire. L'arrivée à Londres s'est faite vers 14 h 29, avec ouverture des portes à 14 h 32, alors que l'arrivée prévue était à 9 h 50.

Le retard total à l'arrivée excède quatre heures.

La correspondance du demandeur et ses enfants vers Bucarest, prévue à 14 h 40, a été manquée.

Le demandeur et ses enfants ont séjourné quatre jours à Londres, logeant initialement chez un ami, puis à l'hôtel, ce qui a entraîné des frais d'hébergement de 1 126,26 \$, des dépenses alimentaires de 623,60 \$ et l'achat de nouveaux billets vers Bucarest pour 2 526,18 \$. La défenderesse a transmis au demandeur un chèque de 1 200 \$ en vertu du RPPA. Toutefois, le demandeur ne l'a pas encore encaissé à ce jour, indiquant vouloir attendre la décision dans le présent dossier avant de le faire.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

Le demandeur soutient que le retard due au changement d'appareil et à l'escale imposée relèvent d'une gestion déficiente du transporteur et qu'elles ont causé un préjudice matériel direct pour lui et ses enfants. Il réclame le remboursement intégral de ses dépenses et des intérêts au taux de 19 %.

La défenderesse invoque le RPPA et affirme que sa responsabilité se limite à Londres, considérant que la correspondance avec un autre transporteur ne relève pas de son contrat. Elle soutient également que le retard résulte d'un problème mécanique imprévu et qu'elle a pris les mesures raisonnables pour le gérer.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

La Convention de Montréal s'applique-t-elle et permet-elle au demandeur d'obtenir une compensation additionnelle ?

Le retard engage-t-il la responsabilité de la défenderesse au-delà de l'indemnité RPPA ?

Quels dommages sont indemnisables et le taux d'intérêt de 19 % est-il applicable ?

V. LE DROIT APPLICABLE

Code civil du Québec

L'article 1458 :

Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés. Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.

L'article 2803 :

Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

Celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée.

L'article 2804 :

La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante.

Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999, dite « Convention de Montréal » :

Article 19 : Retard

Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.

Article 22 : Limites de responsabilité relatives aux retards, aux bagages et aux marchandises

1. En cas de dommage subi par des passagers résultant d'un retard, aux termes de l'article 19, la responsabilité du transporteur est limitée à la somme de 4150 droits de tirage spéciaux par passager.

(...)

VI. ANALYSE

Le demandeur doit démontrer par preuve prépondérante le bien-fondé de ses prétentions. Il s'agit d'une règle de base en matière de preuve, énoncée aux articles 2803 et 2804 du Code civil du Québec.

Les faits probables sont ceux qui ont un degré de probabilité supérieur à 50 %.

Le Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) prévoit une indemnité forfaitaire minimale de 400 \$ par passager pour les retards de trois à six heures. La défenderesse a versé 1 200 \$ au titre du RPPA mais en matière de transport aérien, ce paiement ne prive pas le passager de son droit de réclamer une indemnisation additionnelle fondée sur la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au

transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999, dite « Convention de Montréal.

La Convention de Montréal s'applique aux vols internationaux comme le vol Montréal–Londres. Elle crée, en vertu de l'article 19, une présomption de faute du transporteur pour les retards, sauf si celui-ci prouve qu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage. L'article 22 limite toutefois la responsabilité du transporteur à un plafond de 6 303 DTS (nouveau plafond plus élevé en vigueur depuis 28 décembre 2024). Les droits de tirage spéciaux de 6 303 par passager équivalents à 12 454.60 \$ CAD. Ce montant maximal ne représente pas un droit absolu car comme dans toute réclamation en dommages, le demandeur doit faire la preuve du préjudice qu'il subit et pour lequel il réclame compensation.

Pour renverser la présomption de faute de l'article 19, la défenderesse doit démontrer qu'elle a pris les moyens pour éviter ou minimiser le retard. La défenderesse peut donc invoquer un bris mécanique pour s'exonérer lorsqu'elle a pris les moyens raisonnables pour le prévenir et pour le réparer.

La défenderesse doit prouver que le problème mécanique atteint un niveau d'imprévisibilité qui mette en échec la présomption de faute. Cela implique de faire la preuve notamment des entretiens diligents de l'avion pour éviter ce genre de problèmes.

Dans le présent dossier, le rapport de vol (pièce D-2) montre que le retard initial était lié à un problème mécanique, mais la défenderesse n'a pas démontré de manière convaincante que les mesures de maintenance et de prévention étaient suffisantes pour prévenir ce problème.

La défenderesse a donc fait défaut d'honorer ses obligations contractuelles qui consistent à respecter l'heure de départ et d'arrivée prévues dans l'entente liant les parties. Ce défaut n'est pas de peu d'importance puisqu'il a causé de nombreux dommages au demandeur et à ses enfants mineurs.

Le retard de plus de quatre heures à Londres a entraîné la perte de la correspondance vers Bucarest et des dépenses supplémentaires pour réorganiser le voyage du demandeur et de ses enfants. Ces préjudices sont directement imputables au retard et justifient une indemnisation au-delà du montant forfaitaire prévu par le RPPA, proportionnelle aux dépenses réellement engagées et nécessaires pour rétablir le voyage, soit les nouveaux billets, l'hébergement et les frais alimentaires.

De plus, lors de l'arrivée du requérant et de ses enfants à Londres, les préposés de la défenderesse auraient dû prendre toutes les dispositions nécessaires afin de minimiser leur dommages et inconvénients et auraient dû entreprendre toutes les démarches utiles et nécessaires pour redresser le tort causé par le retard.

Le demandeur a témoigné qu'il avait pris des mesures raisonnables afin de minimiser ses dommages. Il a expliqué avoir réservé le premier vol disponible pour Bucarest et qu'aucun autre vol n'était offert avant un délai de quatre jours.

Il a également précisé avoir choisi un hôtel à prix peu élevé en comparaison avec les prix des hôtels à Londres, situé à proximité de l'aéroport, afin d'éviter des frais supplémentaires de transport. De plus, il a indiqué que la première nuit, lui et ses enfants ont été hébergés chez un ami qui est venu les chercher à l'aéroport et ce, malgré le fait que cet ami disposait d'un petit logement peu adapté pour accueillir trois personnes. Cette solution, bien qu'imparfaite et inconfortable, visait clairement à réduire les frais d'hébergement et de déplacement.

Le demandeur a aussi expliqué qu'ils ont effectué des courses pour se nourrir, limitant ainsi les dépenses en restauration.

Son témoignage a été détaillé et crédible. La défenderesse n'a pas présenté de preuve

