

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Laval
Localité : Laval
N° de dossier judiciaire : 540-32-707654-255

Date : 9 avril 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Sonia Beauchamp

Naresh Popat et Melissa Seraly

c.

Sunwing Airlines inc.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Les demandeurs poursuivent la défenderesse, chacun en parts égales, pour une somme de 5 000\$, soit 3 444.36\$ représentant le remboursement du coût d'un voyage à Cuba et le solde, 1 555.64\$, à titre de dommages et intérêts pour préjudice moral (humiliation, perte de temps, perte de revenus, etc.). Les demandeurs réclament également des intérêts au taux légal en sus de l'indemnité additionnelle et le remboursement des frais de justice. La défenderesse conteste la demande et réclame également le remboursement des frais de justice.

2. Historique de la procédure

[2] La demande des demandeurs a été introduite en date du 11 avril 2025. Au soutien de leur demande, les demandeurs ont produit les pièces P-1 à P-6. Le 1^{er} mai 2025, la défenderesse a produit une contestation. Au soutien de celle-ci, la défenderesse a produit les pièces D-1 à D-15. La médiation ayant échoué, le dossier a été confié à la soussignée. Une conférence de gestion a eu lieu le 18 mars 2026 et l'audition de l'arbitrage a eu lieu de manière virtuelle en date du 2 avril 2026.

II. LES FAITS

[3] Les faits pertinents à la présente sentence sont les suivants. Le 14 novembre 2024, les demandeurs font l'achat d'un forfait voyage par le biais de l'agence en ligne Redtag.ca. Ce voyage, organisé par Vacances Sunwing inc., inclut les vols aller-retour entre Montréal et Santa Clara à Cuba et l'hébergement à l'hôtel. Le transporteur aérien qui devait assurer le transport des demandeurs dans ce cas-ci était Sunwing Airlines inc.

[4] Au moment d'acheter le voyage, la demanderesse détient un statut de résident temporaire à titre de titulaire d'un permis de travail postdiplôme. Elle n'a pas, à cette date, le statut de résident permanent. La demanderesse a reçu une confirmation de résidence permanente en date du 3 décembre 2024.

[5] Le 15 décembre 2024, n'ayant toujours pas reçu sa carte de résidente permanente, la demanderesse s'adresse au service "Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canadienne" ("IRCC") du gouvernement fédéral. Sa demande à l'IRCC vise à savoir ce qu'elle doit faire pour pouvoir voyager comme elle n'a toujours pas reçu sa carte de résident permanent.

[6] Une réponse écrite de l'IRCC lui a été transmise le 6 janvier 2025. La demanderesse aurait, cependant, parlé à un représentant de l'IRCC au téléphone le 23 décembre 2024.

[7] La demanderesse allègue que l'IRCC lui aurait recommandé de préparer une demande pour obtenir un titre de voyage pour résident permanent ("TVRP"), laquelle pourrait être soumise à son arrivée à Cuba.

[8] Le départ des demandeurs pour Cuba était prévu pour le 28 décembre 2024 et le retour au Canada était prévu le 4 janvier 2025.

[9] Le 28 décembre 2024, les demandeurs se présentent au comptoir de Sunwing Airlines inc. où la demanderesse se voit refuser l'embarquement.

[10] Ce refus est motivé par le fait que la demanderesse ne détient pas les documents requis pour pouvoir revenir au Canada à la fin de son séjour, à savoir: une carte physique de résident permanent. Sa carte de résident permanent aurait été mise à la poste, mais sa livraison n'avait pas encore eu lieu en date du 28 décembre 2024 en raison des retards causés par la grève du service Postes Canada.

[11] L'embarquement est autorisé pour le demandeur qui refuse de voyager sans sa conjointe. Le voyage n'aura donc pas lieu.

[12] Les demandeurs ont formulé une plainte auprès de Vacances Sunwing inc. et demandé le remboursement de leur voyage.

[13] Vacances Sunwing inc. a refusé de donner suite à la plainte des demandeurs sur la base de la décision du transporteur aérien de refuser le transport à la demanderesse, que Vacances Sunwing inc. considère justifiée. Vacances Sunwing inc. a cependant procédé à rembourser les taxes aux demandeurs, conformément à la réglementation en vigueur.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

[14] Les demandeurs allèguent que Sunwing Airlines inc. a commis une faute en refusant de transporter la demanderesse et que cette faute leur aurait causé des dommages pour un montant de 5 000\$. Le détail de ces dommages a été résumé plus haut.

[15] La défenderesse allègue n'avoir commis aucune faute en refusant le transport à la demanderesse.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

- 1- La partie défenderesse, Sunwing Airlines inc. a-t-elle commis une faute en refusant de transporter la demanderesse, Melissa Seraly, le 28 décembre 2024?
- 2- La partie défenderesse a-t-elle commis une faute à l'égard du demandeur, Naresh Popat?
- 3- Le cas échéant, quels sont les dommages?

V. LE DROIT APPLICABLE

Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, L.C. 2001 ch.27, article 148 (1) a);
Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés, DORS 2002-227, articles 259, 269 et 270;
Loi sur les transports au Canada, L.C. 1996 ch.10, article 67
Tarif de Sunwing Airlines, article 8.3.4 c)
Kochaji c. Compagnie aérienne Qatar, 2015 QCCQ 6575;
Catalan c. Air Transat, 2022 QCCQ 214;
Zelenskiy c. Air Transat, 2022 QCCQ 3686;
Cofré Reyes c. Air Canada, 2024 QCCQ 516;

VI. ANALYSE

- 1- La partie défenderesse, Sunwing Airlines inc., a-t-elle commis une faute en refusant de transporter la demanderesse, Melissa Seraly, le 28 décembre 2024.
- [16] Pour les motifs exposés ci-après, la soussignée est d'avis que la défenderesse n'a pas commis de faute.
- [17] D'abord, il importe de rappeler que la demanderesse poursuit la défenderesse, Sunwing Airlines inc., qui, en l'instance, devait agir à titre de transporteur aérien.
- [18] Pour déterminer si la défenderesse a commis une faute, la soussignée croit important de rappeler brièvement certaines des obligations d'un transporteur, pertinentes aux faits de la présente affaire.
- [19] Selon la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés, un transporteur est tenu de ne pas amener au Canada une personne qui n'est pas munie des documents réglementaires.
- [20] S'il enfreint cette obligation, le transporteur s'expose à des conséquences importantes.
- [21] Selon le Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés ("Règlement"), les documents qu'une personne qui n'est pas citoyenne canadienne doit détenir pour pouvoir entrer au Canada sont notamment, une carte de résident permanent. À noter qu'il s'agit d'une carte physique et que la confirmation de résidence permanente comme celle que

détenait la demanderesse n'est pas suffisante.

[22] Toujours selon le Règlement, le transporteur qui amène ou doit amener des personnes à bord de son véhicule commercial doit fournir à l'Agence des services frontaliers du Canada plusieurs renseignements sur ces personnes, et ce, dans des délais précis avant le transport.

[23] Il est prévu que cette agence peut aviser un transporteur qu'une personne qu'il doit amener au Canada n'est pas munie des documents réglementaires exigés. Malgré cela, l'obligation principale incombe au transporteur.

[24] Finalement, la Loi sur les transports au Canada impose à un transporteur l'obligation de publier ses conditions de transport sur tout site internet utilisé par ce dernier. Selon cette loi, ces conditions sont publiées dans le cadre d'un document nommé "tarif".

[25] Dans le présent dossier, il est admis que la demanderesse n'avait pas sa carte de résident permanent en date du 28 décembre 2024, date prévue pour le départ.

[26] Sunwing Airlines inc. avise la demanderesse qu'elle ne peut la transporter vers Cuba puisqu'elle n'a pas, en sa possession, les documents requis pour lui permettre de revenir au Canada. Selon Sunwing Airlines inc., le système d'information préalable sur les passagers de l'Agence des services frontaliers a été consulté et le transport de la demanderesse n'était pas autorisé.

[27] La demanderesse allègue qu'elle aurait pu, une fois rendue à Cuba, déposer une demande pour obtenir un titre de voyage pour résident permanent ("TVRP"), document permis par le Règlement pour entrer au Canada.

[28] La demanderesse a produit en preuve un extrait du site de l'IRCC qui démontre qu'elle avait préparé une demande pour obtenir un titre de voyage pour résident permanent, mais la demande n'avait pas encore été transmise. En effet, ce type de demande peut être transmise que lorsqu'une personne se trouve à l'extérieur du Canada.

[29] Sunwing Airlines inc., allègue, quant à elle, que son obligation à l'égard des demandeurs était de les transporter vers Cuba le 28 décembre 2024 et de les ramener au Canada le 4 janvier 2025, les billets étant "aller-retour". En date du 28 décembre 2024, la demanderesse n'avait pas en sa possession les documents assurant à Sunwing Airlines inc. qu'elle pourrait la ramener au Canada le 4 janvier 2025. Sunwing Airlines inc., ne voulait pas risquer que la demande de la demanderesse ne soit pas effectuée ou traitée dans le court délai du voyage.

[30] Si la demande de la demanderesse n'avait pas été faite ou traitée et acceptée dans le délai, Sunwing Airlines inc. aurait été responsable de la situation et aurait dû assumer les conséquences et frais en découlant.

[31] Malheureusement, bien que la soussignée n'a aucun doute que la demanderesse avait l'intention de présenter une demande pour un TVRP une fois à Cuba, rien ne permet d'assurer que la demande aurait été traitée et acceptée avant la date prévue pour le retour. D'ailleurs, le site de l'IRCC indique clairement que les délais de traitement sont divers. Soulignons, de plus, que les faits se déroulent pendant la période des Fêtes. Il n'est pas déraisonnable de penser que les délais de traitement pendant cette période sont plus longs.

[32] Le tarif de Sunwing Airlines inc., dûment publié, prévoit le droit de cette dernière de refuser de transporter un passager qui doit franchir une frontière étrangère si ce passager n'a pas les documents permettant son entrée au Canada après son séjour.

[33] La soussignée est d'avis que Sunwing Airlines inc. a, dans les circonstances, exercé ce droit de manière raisonnable.

