

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Laval
Localité : Laval
N° de dossier judiciaire : 540-32-707748-255

Date : 25 février 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Michel Labelle

Cliquez ici pour entrer du texte

c.

Cliquez ici pour entrer du texte

Partie demanderesse

Partie défenderesse

JONATHAN LOOK
983 Av. D'alencón
Laval, QC, H7W 3W3

VOYAGES À RABAIS
100-699 Bd, Thibeau
Trois Rivières QC G8T 7A2

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

La partie demanderesse poursuit la partie défenderesse pour fausses représentations et trompeuses, et ce relativement à un forfait voyage "tout inclus", offert sur son site internet et/ou plate forme. Ledit forfait voyage tout inclus en cause permettait l'accès à 17 restaurants, qui contrairement auxdites représentations de l'offre dudit forfait de la partie défenderesse une fois sur place étaient inaccessibles et non inclus dans ledit forfait voyage en cause. Selon la partie défenderesse ledit forfait "tout inclus" donnait accès jusqu'à concurrence de 7 restaurants, mais dont l'accès restait limité à 2 ou 3 par semaine.

2. Historique de la procédure

La sentence arbitrale a été entendue le 12 février 2026

II. LES FAITS

La partie demanderesse a acheté un forfait voyage tout inclus le 13 mars 2025 sur le site internet et/ou plate forme de la partie défenderesse. Le dit forfait voyage tout inclus offrait l'accès à 17 restaurants. La partie demanderesse une fois sur les lieux constate qu'elle n'a pas accès à 17 restaurants, et ce contrairement aux termes et conditions dudit forfait tout inclus qu'elle avait acheté. La partie défenderesse admet qu'il s'agissait d'une erreur et que cette erreur a été corrigée, et ce suite à la plainte de la partie demanderesse, le forfait comprenait 7 restaurants dont l'accès restait limité à 2 ou 3 par semaine.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse réclame le remboursement intégral dudit forfait vacance soit la somme de 2,710.00\$. Des frais supplémentaires de restaurations pour la somme de 1,010.00\$. Des dommages et intérêts punitifs pour la somme de 930.00\$ et les frais de court pour 118.00\$, et ce pour un total de 4,768.00\$.

La partie défenderesse conteste ladite réclamation en indiquant que suite à la plainte de la partie demanderesse, avoir corrigé sur son site informatique et/ou plate-forme ledit forfait vacance, en invoquant à la partie demanderesse qu'il s'agissait d'une erreur mais ajoute que nonobstant cette erreur "indépendamment du nombre de restaurants, l'accès restait limité à 2 ou 3 par semaine".

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

La partie demanderesse, et ce au jour de l'achat dudit forfait vacance tout inclus le 13 mars 2025, a-t-elle été trompé, ou faussement induit en erreur suite aux représentations du commerçant la partie défenderesse relativement l'offre dudit forfait vacance tout inclus et aux 17 restaurants accessibles, et ce d'emblée aux termes et conditions écrites dudit forfait tout inclus de l'annonce sur le site informatique de la partie défenderesse?

La partie demanderesse a-t-elle droit au remboursement intégral dudit forfait tout inclus?

La partie demanderesse a-t-elle droit aux frais supplémentaires de restaurations occasionnés?

La partie demanderesse a-t-elle droit de demander des dommages et intérêts punitifs?

V. LE DROIT APPLICABLE

article 1621 C.c.Q. dommages-intérêts punitifs, évalué selon la gravité de la faute et le besoin de prévention;

article 1726 C.c.Q. l'obligation de garantie imposée aux vendeurs qui se limite principalement aux vices cachés et à la qualité du produit vendu;

article 219 et 220 de la Loi sur la Protection du Consommateur (LPC) permet de resserrer et d'ajouter des normes de qualité auxquelles sont désormais tenus les commerçants dans le but d'offrir une plus grande protection aux acheteurs et d'être pour les consommateurs victimes de fausse représentation;

article 272 (LPC) permet de bénéficier de plusieurs options permettant de faire respecter le droit applicable si cela n'a pas été fait par le commerçant, soit la partie défenderesse.

VI. ANALYSE

L'article 219 de la (LPC) au Québec interdit à tout agent de voyages, ou publicitaire de faire des représentations fausses ou trompeuses. Dans le secteur du voyage, cela s'applique à la description des forfaits, aux prix affichés, à la qualité du nombre de restaurants disponibles dans un forfait tout inclus.

- Interdiction de tromper : Il est interdit de donner de fausses informations sur un service.
- Représentation publicitaire : Les brochures, sites web et publicités doivent être véridiques.
- Conséquences : Une fausse représentation peut rendre un contrat nul ou donner droit à une réduction de prix.

De plus l'article 220 de la (LPC) interdit aux gens faisant de la publicité d'un produit ou d'un service d'émettre de fausses promesses . C'est-à-dire que les commerçants n'ont pas le droit de faussement annoncer qu'un produit vous apportera un avantage particulier .

En tant que consommateur la partie demanderesse , bénéficie de plusieurs options permettant de faire respecter ses droits , comme la partie défenderesse a refusé tout compromis ou remboursement , l'article 272 de la (LPC) permet de demander la réduction de son obligation et/ou de son forfait vacance et ce sans préjudice de sa demande en dommages intérêt punitifs.

Les dommages-intérêts punitifs (ou dommages exemplaires) sont des sommes d'argent accordées à une victime, en plus de la réparation du préjudice, pour sanctionner un comportement fautif, malveillant ou répréhensible, et dissuader sa récidive. Le représentant de la partie défenderesse témoigne à l'effet que suite à la plainte de la partie demanderesse , la dite "erreur" a été corrigé pour comprendre audit forfait tout inclus, l'accès à 7 restaurants. La partie défenderesse et le représentant de cette dernière témoigne et produit en preuve un document qui ajoute; "que pour l'ensemble des forfaits offert , et ce peu importe le fournisseur, les repas sont offert sous forme de buffet, et offre de varié restaurants dit "à la carte", pour 2 ou 3 repas par semaine" . Lorsque l'arbitre soussigné demande au témoin de la partie défenderesse si il a une indication écrite dans l'annonce et la vente dudit forfait tout inclus qui informe et précise que seulement 2 ou 3 repas dans un des dits restaurants à la carte peuvent être consommer, et ce nonobstant un buffet inclus ? Le témoin représentant de la partie défenderesse indique que non, selon ce dernier il s'agit d'une norme non écrite. Ce qui me semble humblement inacceptable pour les consommateurs de ce type de produits qui doivent êtres informés sur une supposée règle et/ou norme non écrite, pour être pleinement informé avant l'achat du dit forfait en cause. Tout comme la partie demanderesse qui aurait dû être informé de cette supposée norme non écrite, rendant l'offre de la partie défenderesse comme étant fausse lorsqu'elle prétends que 17 ou même 7 restaurants "à la carte" sont inclus audit forfait en cause.

Quant à la demande pour le remboursement de frais supplémentaires occasionnés par l'accès aux différents restaurants inclus dans le forfait, il s'agit d'une demande, et ce toujours relative au remboursement dudit forfait et donc selon l'arbitre soussigné doit être incluse dans la demande de remboursement intégral du forfait tout inclus.

VII. DÉCISION

ACCUEILLE en partie la présente demande contre la défenderesse Voyage à Rabais;

CONDANNE la partie défenderesse Voyages

à Rabais à payer à la partie demanderesse Jonathan Look la somme de 2,000.00\$ à titre de remboursement partiel du forfait et de plus accorde à la partie demanderesse Jonathan Look la somme de 500.00\$ à titre de dommages intérêts punitifs, et ce pour un total de 2,500.00\$ le tout avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec, et ce à compter de la réception de la mise en demeure le 31 mars 2025;

AVEC frais de justice.

Montréal

Lieu

ce 25 février 2026

Date

Michel

Prénom

Labelle

Nom

Choisissez un élément par le Barreau du Québec

Paul Labelle - Avocat

Signature