

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LAVAL

N°: 540-32-707790-257

DATE : 28 juin 2026

DEVANT L'ARBITRE : Me Manon Leclerc

PETRUCHKA BAPTISTE

Partie demanderesse

c.

VOYAGES VASCO FABREVILLE

9341-0918 QUÉBEC INC.

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. RÉSUMÉ DU LITIGE

Madame Petrushka Baptiste (**L'acheteuse**) réclame 2500,00 \$ à 9341-0918 Québec Inc. soit Voyages Vasco Fabreville (**L'agence de voyages**) à titre de dommages pour se faire rembourser la moitié du prix d'un forfait voyage.

2. HISTORIQUE DE LA PROCÉDURE

La séance arbitrale a été tenue le 26 juin 2026 par vidéoconférence.

II. LES FAITS

L'Acheteuse a acheté à **l'agence de voyages** un forfait voyage au prix de 4338,00 \$ avec assurance voyage au prix de 243,00 \$ pour séjourner au Secrets Tulum Resort & Beach Club, pour la période du 15 au 22 janvier 2025, au Mexique.

A son arrivée, **l'Acheteuse** constate que l'hôtel n'est pas sur le bord de la mer alors qu'elle dit l'avoir demandé.

L'Acheteuse communique avec **l'agence de voyages** afin de changer d'hôtel, sans frais.

Elle apprend trois jours après son arrivée, que le changement d'hôtel pouvait se faire mais à un prix plus élevé, vu la haute saison et **l'Acheteuse** a refusé d'assumer des coûts supplémentaires.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

L'Acheteuse explique ne pas avoir été informée par **l'agence de voyages** que l'hôtel n'était pas sur le bord de la mer et à côté d'une plage.

L'agence de voyages dit que **l'acheteuse** a confirmé par téléphone qu'elle prenait le forfait voyage.

Les parties ont des versions diamétralement opposées car **l'agence de voyages** dit avoir expliqué à **l'acheteuse** qu'il n'y avait pas de plage près de l'hôtel et qu'il fallait prendre une navette pour aller de l'hôtel à la plage pour un trajet d'environ 20 minutes. **L'acheteuse** considère avoir perdu son temps en navette.

La publicité de l'hôtel montre une photo, sur internet, d'un immeuble à appartements sur le bord de la mer.

Au surplus, **l'acheteuse** mentionne que le buffet n'est pas ouvert pour le souper et qu'elle n'aimait pas la nourriture dans les restaurants à la carte.

L'agence de voyages dit que certains hôtels ne dépassent pas 18H00 pour offrir le buffet et offre plutôt des restaurants à la carte.

L'agence de voyages mentionne avoir fait plusieurs démarches pour changer l'**acheteuse**, d'hôtel, notamment dans un contexte de haute saison, mais que l'Acheteuse a refusé, ne voulant pas assumer des frais supplémentaires.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

L'arbitre doit trancher les questions en litige suivantes :

Est-ce que le forfait voyage est conforme aux représentations faites par l'Agence de voyages Vasco Fabreville ?

Est-ce que madame Petruchka Baptiste a droit au montant réclamé ?

V. LE DROIT APPLICABLE

Les parties ont convenu d'un contrat de service encadré par l'article 2100 du Code civil du Québec et par les articles 16, 40, 41, 42 et 43 de la Loi sur la protection du consommateur :

2100 Code civil du Québec. L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.

Lorsqu'ils sont tenus au résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

16 LPC. L'obligation principale du commerçant consiste dans la livraison du bien ou la prestation du service prévus 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.

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

41 LPC. 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.

42 LPC. 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.

43 LPC. Une garantie relative à un bien ou à un service, mentionnée dans une déclaration ou un message publicitaire d'un commerçant ou d'un fabricant, lie ce commerçant ou ce fabricant. Il en est de même d'une garantie écrite du commerçant ou du fabricant non reproduite dans le contrat.

VI. ANALYSE

Aucune confirmation écrite par courriel, de la part de l'**Agence de voyages**, n'indique que l'hôtel n'est pas sur le bord de la plage et une photo sur internet montre d'ailleurs un immeuble à appartements sur le bord de la mer, ce qui peut porter à confusion.

L'**acheteuse** dit avoir eu des représentations de la part de l'**Agence de voyages** qu'il y avait une plage à l'hôtel.

Le voyage était néanmoins satisfaisant malgré la navette à prendre pour aller à la plage et l'**Acheteuse** a profité quand même de son voyage.

Aimer ou non la nourriture dans un restaurant est suggestive et chacun a des préférences et ce point n'est pas retenu.

VII. DÉCISION

L'arbitre a considéré le temps passé en navette pour l'**Acheteuse** et une compensation de 1000,00 \$ est accordée pour compenser le temps à se déplacer pour aller à la plage, en dehors du site de l'hôtel.

PAR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

ACCUEILLE partiellement la demande;

CONDAMNE la partie défenderesse 9341-0918 Québec Inc. soit Voyages Vasco Fabreville à payer le montant de 1000,00 \$ à la partie demanderesse Petruchka Baptiste avec les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du 4 mars 2025;

LE TOUT, avec frais de justice.

Brossard, ce 28 juin 2026

Manon Leclerc

Arbitre accrédité par le Barreau du Québec (188067-5)

Manon Leclerc

Signature

