

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : 500-32-724413-242

DATE : 25 novembre 2025

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE DANIEL DORTÉLUS

PIERRE PRATTE

-et-

LINE CARON

Demandeurs

c.

VACANCES SUNWING INC.

-et-

SUNWING AIRLINES INC.

Défenderesses

JUGEMENT

LE LITIGE

[1] Dans leur demande modifiée en cours d'audience, M. Pratte et Mme Caron recherchent comme conclusion la condamnation de Vacances Sunwing en tant que grossiste et de son sous-traitant Sunwing Airlines à titre de transporteur pour la somme de 14 000 \$.

[2] La réclamation porte sur les postes suivants:

- 1 000 \$ pour chacun des demandeurs pour retard de vol;
- 1 000 \$ pour chacun des demandeurs pour troubles et inconvénients;
- 10 000 \$ pour M. Pratte à titre de dommages punitifs contre Vacances Sunwing.

[3] Dans leur contestation conjointe, les défenderesses soulèvent que les demandeurs étaient en tout temps sujets aux termes et conditions d'achat de Vacances Sunwing.

[4] Quant à Sunwing Airlines, elle s'en remet au règlement pour la protection des passagers aériens (« RPPA ») qui est gouverné par les règles établies par l'OTC.

[5] Sunwing Airlines plaide que le retard du vol est classifié hors de la responsabilité du transporteur, elle demande en conséquence le rejet de la réclamation.

LES FAITS

[6] Lors de son témoignage à l'audience, M. Pratte relate les faits tels qu'ils sont indiqués dans la mise en demeure datée du 10 mai 2024 transmise aux défendeurs, dans laquelle il est indiqué :

[...]

Nous avons réservé un vol pour le Mexique, pour la période du 18 avril au 25 avril 2024. Il s'agit de la réservation numéro 135519553. Nous avons subi un retard de plus de 9 heures pour la portion de Montréal à Cancun, le 18 avril. Nous avons été avisé que le départ initialement prévu pour 9:30 était reporté à 21:15, par courriel reçu à 1:34 (voir document ci-joint), soit un avis envoyé moins de 12 heures avant l'heure prévu du départ. Ce courriel a été suivi d'un autre courriel à 16:03 au même effet (voir document ci-joint) et d'un autre à 21:33 (voir document ci-joint) indiquant un nouveau report à 21:45. De fait, le vol a décollé vers 21:46 EDT et a atterri à Cancun vers 1:00 Est du matin (soit 2:00 EDT), soit un retard de plus de 9 heures (voir document ci-joint). Vu les temps pour traverser les douanes et vu le temps du transport pour se rendre à l'hôtel, nous nous sommes couchés à 3:00 du matin (soit 4:00 EDT). Ces courriels indiquent comme motif du retard des « difficultés opérationnelles concernant la flotte attribuée à votre vol ». En langage courant, sans plus d'explication, cela correspond à une situation attribuable à la compagnie aérienne. Nous avons donc présenté une demande d'indemnité sur la base de ces courriels. Cette demande a été refusée sous prétexte qu'il y aurait eu retard du vol entrant pour des raisons hors de contrôle du transporteur (voir document ci-joint).

[...]

Les dommages

[7] En ce qui concerne les dommages, dans leur mise en demeure, les demandeurs indiquent :

[...] nous considérons avoir droit à l'indemnité pour retard. À ce sujet, Sunwing Airlines est une grande compagnie, selon l'Office des transports. Ainsi, nous avons droit chacun à 1 000 \$ à titre d'indemnité minimale de retard. À bien y penser, le règlement parle d'une indemnité minimale. La formulation indique que l'indemnité pourrait être plus grande. Autrement, il eut été inutile d'ajouter le mot « minimale ». Il suffirait d'indiquer que le passager a droit à une indemnité de tel montant et non une indemnité minimale de tel montant. Ainsi, il serait possible, selon nous, d'obtenir plus en s'adressant aux tribunaux : c'est pourquoi nous demandons 1 500 \$ chacun aux maîtres d'œuvres.

Outre l'indemnité pour retard, nous avons droit à des dommages-intérêts pour les inconvénients subis, à savoir :

- 1) Perte d'une journée de vacances, soit la fin de l'après-midi et la soirée du 18 avril (vu l'arrivée dans la nuit au lieu de l'après-midi) et la matinée et le début d'après-midi du 19 (vu qu'il fallait récupérer pour s'être couchés à 3 heures du matin).
- 2) Troubles et inconvénients de se coucher au milieu de la nuit, alors que nous avons l'habitude de nous coucher vers 21:00, ce qui a affecté notre santé.
- 3) Troubles et inconvénients de débiter ses vacances en étant fatigués, vu l'heure tardive du coucher le premier matin. Nous avons respectivement 57 et 68 ans. À nos âges, il est beaucoup plus difficile de récupérer que si nous avions 25 ans.

Pour ces troubles et inconvénients, nous réclamons chacun 1 000 \$. Certes, cette réclamation est incertaine contre le transporteur, vu l'état actuel de la jurisprudence. Toutefois, le grossiste ne peut se soustraire à cette réclamation.

Enfin, outre l'indemnité pour retard et les dommages-intérêts réclamés, nous réclamons également 10 000 \$ à titre de dommages punitifs, soit 5 000 \$ à Sunwing Airlines et 5 000\$ à Vacances Sunwing.

[...]

[8] En cours d'audience, le montant des dommages punitifs est modifié à 10 000\$, il est réclamé par M. Pratte contre Sunwing Vacations seulement.

[9] Lors de son témoignage à l'audience, M. Pratte précise que le 19 avril, en raison de leur arrivée tardive à l'hôtel, leur journée du 19 avril est perturbée, celle du 20 avril l'est aussi en partie.

[10] Madame Caron corrobore la version de M. Pratte et elle précise que son mari a réservé l'horaire du vol en fonction de ces limitations. Elle affirme que le voyage a été un cauchemar, ce qui lui a pris du temps pour récupérer.

[11] Madame Sophie Brouillette est spécialiste en réclamation auprès de Sunwing Vacances, qu'elle représente à l'audience, ainsi que Sunwing Airlines.

[12] Elle fait le point sur les circonstances du retard du vol qui devait transporter M. Pratte et Mme Caron de Montréal vers Cancun le 18 avril 2024.

[13] Elle admet que le vol qui devait quitter à 9h30 le 18 avril 2024, a été retardé de plus de 9 heures.

[14] Madame Brouillette fait état des alertes qui ont été transmises par Vacances Sunwing aux passagers pour les informer du retard du vol.

[15] Madame Brouillette réfère au rapport produit en preuve (Pièce D-11) et elle relate que l'avion du vol WG 7393 qui partait de Jamaïque à destination de Montréal était l'avion qui devait assurer la liaison Montréal - Cancun sur laquelle le vol des demandeurs est réservé le 18 avril.

[16] Le vol WG 7393 a été redirigé en cours de route vers Montréal et a dû atterrir à Miami, pour raison de sécurité de niveau 3, causée par les comportements d'une passagère à bord.

[17] Une inspection de l'appareil était requise avant qu'il soit autorisé à quitter Miami. L'avion est resté à Miami pour la nuit.

[18] Sunwing Airlines, a affecté l'avion qui assurait la liaison St Martin - Montréal, pour remplacer le vol WG 7393 et effectuer le vol Montréal-Cancun qui a décollé de Montréal à 21h46.

[19] Dans le rapport détaillé produit en preuve (Pièce D-20), les raisons du retard du vol sont ainsi décrites :

Station YUL WG519 YUL-CUN

Delay category Outside Carrier Control Reason

Delay reason | Your flight is delayed because the inbound aircraft had an inflight operational requirement which caused the aircraft to make an unscheduled stop.

Meal Vouchers | Allowances for meal vouchers @ **20.00 CAD per passenger** to be issued: **ALL**

Tarmac Delay | Fase

Detail of Occurrence | This is a knock-on delay, foreseen in the APPR guidance document, resulting from schedule recovery efforts driven by a diversion for an unruly passenger on the previous sector, SWG7393. While enroute, the crew reported a level-3 unruly passenger who was reportedly experiencing a mental health crisis and displaying violent, threatening, and disorderly behaviour. Attempts to de-escalate the situation were unsuccessful, and the passenger was deemed a threat to safety and security. The decision was made to divert to MIA to offload the passenger. Local authorities met the aircraft on arrival to escort the passenger off the aircraft, and a bag pull was completed for a positive passenger bag match. Additionally, an overweight landing inspection was required on C-FMXA due to the diversion. Attempts to secure an approved maintenance technician for the inspection were difficult, since MIA is not a Sunwing destination. Once the unruly passenger was offloaded, the flight crew de-

briefed with the Operations Control Centre and Flight Operations department, and the decision was made to overnight in MIA at the discretion of the crew. The crew operating SWG7393 on C-FMXA were rested in MIA to position the aircraft back to YUL. To operate as expediently as possible, aircraft C-GKVL was re-deployed from YUL upon completion of scheduled first rotation to cover the disruption, and the flight delayed to accommodate YUL arrival curfew restrictions as per section 3.2.3 of Rules and Processes in DC501. Further disruption occurred during pre-departure checks as the crew reported the autopilot would not engage. Local maintenance was dispatched for troubleshooting and the autopilot was reset and checked serviceable. Once the initial delay was posted, communication obligations were adhered to by means of delay notifications, flight alerts, and audible airport announcements. In adherence of APPR standards of treatment, disrupted passengers were offered taxi vouchers, meal vouchers valued at \$20CAD, and hotel accommodation for out-of-town passengers. The disruption is deemed outside carrier control, no compensation applies. No more expedient recovery was possible, the passenger was deemed a threat to the safety and security of other passenger and crew on board, resulting in a refusal to transport as per section 8.1(f) in the International Tariff. The first available aircraft was dispatched to cover the disruption.

[...]

[20] Dans la réponse à la mise en demeure des demandeurs, mentionnée précédemment, Sunwing Airlines indique :

[...]

Bonjour Monsieur Pratte et Madame Caron,

Merci d'avoir contacté le service à la clientèle de Sunwing et d'avoir porté votre expérience à notre attention. Nous sommes sincèrement désolés de tout inconfort subi et nous regrettons toute mauvaise expérience vécue.

Pour répondre à votre demande, il s'agit d'un retard consécutif, prévu dans le document d'orientation du Règlement sur la protection des passagers aériens ("RPPA"), résultant des efforts de rétablissement de l'horaire entraînés par un déroutement d'un passager indiscipliné sur le vol précédent, WG7393.

Pendant le trajet, l'équipage a signalé un passager indiscipliné de niveau 3 qui souffrait d'une crise de santé mentale et affichait un comportement violent, menaçant et désordonné. Les tentatives visant à désamorcer la situation ont échoué et le passager a été considéré comme une menace pour la sûreté et la sécurité.

La décision a été prise de se dérouter vers Miami pour décharger le passager. Les autorités locales ont rencontré l'avion à l'arrivée pour escorter le passager hors de l'avion, et un retrait des sacs a été effectué pour une correspondance positive des bagages du passager. De plus, une inspection à l'atterrissage en surcharge était nécessaire en raison du déroutement.

Les tentatives pour trouver un technicien de maintenance agréé pour l'inspection ont été difficiles, puisque Miami n'est pas une destination Sunwing. Une fois le passager indiscipliné débarqué, l'équipage de conduite a fait un *débriefing* avec le centre de contrôle des opérations et le service des opérations aériennes, et la décision a été prise de passer la nuit à Miami, à la discrétion de l'équipage.

L'avion C-FJVE a été dépêché depuis Toronto le 18 avril 2024 avec un nouvel équipage pour récupérer les passagers. L'équipage du WG7393 sur l'avion C-FMXA s'est reposé à Miami pour ramener l'avion à Montréal. Par conséquent, l'avion C-GKVL a été redéployé de Montréal à la fin de la première rotation prévue pour couvrir la perturbation et le vol a été retardé pour tenir compte des restrictions du couvre-feu à l'arrivée à Montréal, conformément à la section 3.2.3 des règles et processus du [DC501.vol](#)

Une fois le retard initial signalé, les obligations de communication ont été respectées au moyen de notifications de retard, d'alertes de vol et d'annonces sonores à l'aéroport. Conformément aux normes de traitement du Règlement sur la protection des passagers aériens ("RPPA"), les passagers perturbés se sont vu offrir des bons de taxi, des bons de repas d'une valeur de 20.00 \$ CAD et un hébergement à l'hôtel pour les passagers de l'extérieur de la ville.

La perturbation est réputée indépendante du contrôle du transporteur, aucune indemnisation ne s'applique. Aucune récupération plus rapide n'a été possible, le passager a été considéré comme une menace pour la sûreté et la sécurité des autres passagers et de l'équipage à bord, ce qui a entraîné un refus de transport conformément à l'article 8.1(f) du tarif international. Le premier avion disponible a été dépêché pour couvrir la perturbation.

Si vous avez engagé des frais supplémentaires, tel que des frais de repas ou de stationnement en raison de ce retard, veuillez numériser vos reçus et les joindre à ce courriel pour une considération d'obtenir un remboursement.

[...]

Prétentions des parties

[21] Les demandeurs prétendent que les alertes transmises le 18 avril par Sunwing Airlines pour les aviser du retard du vol, (courriels à 1h34, 16:h03 et 21h33) constituent un aveu extra-judiciaire que le retard est dû à un manque d'équipage et/ou d'avion et non un retard dû à un effet domino.

[22] Selon les demandeurs, Sunwing Airlines n'a pas rempli son obligation d'indiquer dans lesdits courriels la raison du retard, et ce, de façon complète et détaillée, contrevenant ainsi au « Règlement sur la protection des passagers aériens », du « Guide sur les retards et les annulations de vol », du « Guide pour communiquer les renseignements importants aux passagers » et du « Guide sur les types et catégories de perturbations de vol ».

[23] Les demandeurs prétendent que le motif du retard de l'avion entrant n'était pas hors du contrôle de Sunwing Airlines.

[24] Ils prétendent que les clauses incluses dans les termes et conditions d'achat de Vacances Sunwing, de modification unilatérale des horaires des vols et d'exonération de responsabilité sont nulles, (arts. 10, 11.2 L.P.C., 1435 et 1474 C.c.Q.).

[25] Les défenderesses plaident que les demandeurs étaient en tout temps sujets aux termes et conditions d'achat de Vacances Sunwing.

[26] Elles prétendent que le retard du vol est classifié hors de la responsabilité du transporteur, en conséquence le recours des demandeurs en dommages, n'étant pas fondé, ce tant en vertu du RPPA et de la Convention de Montréal, il doit être rejeté.

Questions en litige

[27] Afin de disposer ce litige, les questions à traiter sont les suivantes :

1. Sunwing Airlines a-t-il fait la preuve du motif du retard du vol ?
2. Y-a-t-il ouverture pour accorder des indemnités, dommages et dommages punitifs réclamés ?

ANALYSE ET MOTIFS

[28] Le recours dont le Tribunal est saisi trouve assise dans la *Loi sur le transporteur aérien*, « la Convention de Montréal »¹ et dans le *Règlement sur la protection des passagers aériens* (« RPPA »).²

[29] Les amendements apportés par la *Loi sur les transports au Canada*³, prévoient depuis le 20 septembre 2023, qu'un transporteur doit démontrer qu'un retard est attribuable à une situation indépendante de sa volonté ou nécessaire par souci de sécurité.

[30] Selon l'article 19 de la *Convention de Montréal*,⁴ le transporteur est responsable du dommage résultant du retard du vol, à moins de prouver qu'il a pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il lui était impossible de les prendre.

[31] Cet article crée, une forme de présomption de responsabilité du transporteur en cas de retard de vol, à qui il appartient de faire la preuve qu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de les prendre.

[32] Le fardeau de prouver que le retard du vol en question est attribuable à une situation indépendante de sa volonté ou nécessaire par souci de sécurité, appartient à Sunwing Airlines.

[33] La preuve présentée par Sunwing Airlines est prépondérante et concluante pour établir que le retard du vol en question est attribuable à une situation indépendante de

¹ *Loi sur le transporteur aérien*, L.R.C., (1985), c C-26, Annexe VI.

² DORS/2019-150.

³ *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, c. 10, art. 85.07(2).

⁴ Précité, note 1.

sa volonté ou nécessaire par souci de sécurité, c'est ce que le Tribunal retient entre autres des raisons détaillées contenues dans la réponse à la mise en demeure reproduites précédemment.

[34] Le rapport détaillé des circonstances qui ont occasionné le retard du vol produit en preuve, (Pièce D-20) corrobore et supporte en tout point la position de Sunwing Airlines voulant que le retard du vol ne lui est pas attribuable suivant le RPPA.

[35] Les demandeurs soulèvent comme manquement, le fait que les courriels d'alerte transmis par Sunwing Airlines pour les aviser du retard de vol ne contenaient pas assez d'information sur les causes du retard de vol. Ce manquement, s'il en est un, ne suffit pas à donner ouverture à une indemnité, il doit être contextualisé et analysé avec l'ensemble de la preuve pour l'application du RPPA.

[36] N'étant pas supportée par la preuve, elle n'est pas retenue la prétention des demandeurs voulant que les alertes transmises le 18 avril par Sunwing Airlines pour les aviser du retard du vol, qui mentionne « *difficulté opérationnelle* » (courriels à 1h34, 16:h03 et 21h33) constituent un aveu extra-judiciaire que le retard est dû à un manque d'équipage et/ou d'avion et non à un retard dû à un effet domino.

[37] Pour ces motifs, aucune indemnité ne peut être accordée en application du RPPA.

[38] Il en est de même pour les dommages réclamés en vertu de la Convention de Montréal, car Sunwing Airlines a réussi à démontrer par prépondérance de preuve qu'il a pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage.

[39] Quant aux dommages punitifs réclamés par M. Pratte, les faits dans cette cause ne donnent pas ouverture pour octroyer de tels dommages.

[40] Vu ces conclusions auxquelles arrivent le Tribunal, il n'y a pas lieu de traiter des autres questions soulevées par les demandeurs, sauf pour dire qu'au regard de la trame factuelle, nous ne sommes pas devant une situation de modification unilatérale d'horaire de vol, ni d'annulation de vol par le transporteur, mais bien de retard de vol pour lequel la responsabilité du transporteur n'est pas engagée pour les motifs exprimés précédemment.

[41] En ce qui concerne la clause de réserve de responsabilité, d'une part cette clause, n'a pas été appliquée dans cette affaire, d'autre part, suivant les principes dégagés par la jurisprudence, une telle clause peut être écartée quand elle est invoquée pour faire obstacle à un recours valable, ce qui n'est pas le cas ici.

[42] Les demandeurs ont bien préparé et bien présenté leur dossier, ils ont produit un cahier d'autorités et un plan de plaidoirie écrit, ce qui est inhabituel à la Division des

petites créances de la Cour du Québec. Cependant les faits dans cette cause se distinguent de ceux dans les nombreux jugements cités par les demandeurs qui ne trouvent pas application en l'espèce.

[43] Le Tribunal suit le raisonnement de l'honorable l'Heureux-Dubé, jadis de la Cour suprême du Canada, dans *Lapointe c. Hôpital Le Gardeur*⁵, qui s'applique en l'espèce :

« Guidée seulement par la sympathie, ma tâche aurait été beaucoup plus facile. Toutefois, en tant que juge, je dois appliquer les règles de droit et la sympathie est un mauvais guide dans ces circonstances. Justice doit être rendue conformément aux règles de droit et justice doit être rendue à l'égard des deux parties à un litige, tant les demandeurs que les défendeurs. »

[44] Le Tribunal conclut que la contestation est fondée. En conséquence, la demande doit échouer.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

REJETTE la demande;

CONDAMNE les demandeurs à payer aux défenderesses les frais de justice de 364\$.

DANIEL DORTÉLUS, J.C.Q.

Date d'audience : 12 novembre 2025

⁵ *Lapointe c. Hôpital Le Gardeur*, [1992] 1 R.C.S. 351.