

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LONGUEUIL
« Chambre civile »

N° : 505-32-706516-227
DATE : 9 janvier 2026

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE DANIEL LÉVESQUE, J.C.Q.

LINDA ZITOUNI

Demanderesse

c.

VOYAGES CLASSY INC.

Défenderesse

et

AIR CANADA

Défenderesse en garantie

JUGEMENT

[1] La demanderesse Linda Zitouni demande que la défenderesse Voyages Classy Inc. (Classy) soit condamnée à l'indemniser des dommages qu'elle affirme subir par suite de l'inexécution partielle d'un contrat de transport aérien conclu le 28 octobre 2021 pour lequel elle avait versé à Classy un prix de 5 377,60 \$.

[2] Elle affirme ne pas avoir été prévenue que le vol qui devait la ramener, de même que ses quatre enfants, d'Alger à Montréal, initialement prévu pour le 19 août 2022, a été annulé, à son insu, par une décision du 10 novembre 2021 du transporteur Air Canada et remplacé par un vol quittant Alger le 18 août 2022 la veille du départ convenu.

[3] Elle se présente à l'aéroport à la date convenue et n'apprend qu'alors que son vol a été annulé de telle sorte qu'aucun vol ne dessert sa destination et qu'elle ne pourra revenir au Canada au moment prévu.

[4] Contrainte de parer au plus pressé devant l'absence de tout représentant du transporteur sur place et face à l'impossibilité alléguée d'obtenir le soutien nécessaire par téléphone, madame Zitouni affirme qu'elle n'avait d'autre choix que de se procurer, à ses frais, cinq nouveaux titres de transport pour un vol de retour transitant par Paris, pour un prix de 6 200 \$. La situation l'aurait forcée à prolonger son séjour involontairement jusqu'au 28 août 2022 compte tenu de la faible fréquence des vols permettant son retour à Montréal et de la forte demande à cette époque.

[5] Madame Zitouni réclame, en conséquence, une somme totalisant 9 881 \$ qui inclut le coût allégué des billets de remplacement, soit 6 200 \$, les pertes de revenus de travail qu'elle affirme subir pendant les huit jours correspondant à la prolongation involontaire de son séjour pour un montant de 1 800 \$, le remboursement des frais de déplacement additionnels en taxi, soit 350 \$ (représentant quatre déplacements additionnels entre le lieu de séjour en Algérie et l'aéroport), de même que des frais bancaires de 31 \$. La somme réclamée comprend aussi une demande d'indemnité de 1 500 \$ pour compenser les troubles, le stress et les inconvénients subis en raison de cette perturbation du voyage qui inclut les désagréments qu'elle affirme souffrir du fait que ses enfants manquent les premiers jours de leurs rentrées scolaires.

Arguments de la défenderesse

[6] Classy soutient avoir rempli ses obligations avec compétence et diligence.

[7] Elle estime que la situation découle entièrement du défaut de madame Zitouni de respecter des mesures de prudence élémentaires qu'elle lui recommande compte tenu de la fréquence de modification des horaires de transport aérien.

[8] Elle recommande à madame Zitouni, dès l'achat des billets, de prendre certaines précautions pour être informée de toute modification de l'horaire des vols. Le courriel¹ adressé à la demanderesse qui lui confirme l'émission des titres de transport contient les invitations suivantes « S.V.P reconfirmez tout vol 72 hrs avant départ et enregistrez votre voyage sur www.tripcase.com afin de recevoir toutes alertes de vols. ».

[9] Puisque la modification de l'horaire de vol survient plusieurs mois avant le départ, une simple vérification à quelque moment que ce soit pendant cette longue période avant la date prévue pour le vol aurait suffi à éviter entièrement les désagréments dont madame Zitouni se plaint.

[10] L'agence de voyages affirme, par ailleurs, avoir avisé la demanderesse de l'annulation du vol initialement prévu le 19 août 2022 par un courriel transmis le 11 novembre 2021, suivi d'un second courriel le 15 novembre 2021 l'avisant que le vol de remplacement avait été fixé au 18 août 2022.

¹ Pièces P-1.

[11] Estimant pour ces raisons que la demande est abusive, Classy se porte demanderesse reconventionnelle et réclame 750 \$ pour les « frais de justice et frais de temps consacré ».

Communications alléguées par Classy

[12] Le courriel du 11 novembre 2021² porte le titre « annulation de vol 19 août 2022 » mais ne contient aucun texte pertinent, hormis une reproduction de ce que Classy qualifie d'itinéraire qui est identique à celui initialement transmis, mais porte une date de vol de retour du 18 août 2022.

[13] Dans la mesure où la date de retour est déjà établie selon le document joint au message, on comprend mal que le courriel porte un titre mentionnant seulement l'annulation du vol, alors qu'un courriel, transmis quatre jours plus tard, lequel est en tout point identique, porte le titre « changement d'horaire Kaoudji³ ». Il est difficile de comprendre pourquoi Classy affirme dans sa contestation également avoir ainsi d'abord informé madame Zitouni de l'annulation du vol pour ne lui communiquer les coordonnées du nouveau vol que le 15 novembre 2021.

[14] Il est également difficile de réconcilier le choix de Classy d'annoncer d'abord une annulation de vol et quatre jours plus tard, un remplacement de vol alors qu'Air Canada soutient dans sa contestation que, dès le 10 novembre 2021, la date du vol avait tout simplement été modifiée.

[15] Aucune explication n'est fournie au voyageur et les messages sont très sommaires au vu de l'importance pratique de l'information. La possibilité que le voyageur puisse être en désaccord avec la nouvelle date ne semble pas prévue, puisqu'aucune mesure n'est mise en place pour obtenir son consentement.

Mode de communication

[16] Il est utile de souligner la description des obligations de l'agent de voyage offerte par Air Canada dans sa contestation qui veut que :

22. Air Canada soumet que les agents de voyage et service de réservations ont la responsabilité de valider les nouveaux horaires proposés avec leurs clients lorsque ceux-ci réservent par leur entremise :

[17] Classy reconnaît ne pas avoir tenté de communiquer autrement avec madame Zitouni, ne pas avoir reçu de confirmation de la réception ni avoir mis en place d'autres mesures pour s'assurer que le message indiquant la modification avait été reçu et compris par sa cliente. Elle n'effectue aucune vérification pour jauger la réaction de

² Pièce D-4 de la défenderesse.

³ Kaoudji est le nom de famille du conjoint de la demanderesse.

sa cliente avec ce qu'elle présente comme l'annulation d'un vol ni aucune mesure pour valider quatre jours plus tard son accord avec le nouvel horaire proposé.

[18] Au soutien de sa prétention selon laquelle l'information a été correctement diffusée, Classy souligne que 31 autres clients ayant réservé durant la même période ont bien pris le vol modifié du 18 août 2022.

[19] Tous conviennent par ailleurs qu'aucun message similaire n'a été transmis directement par le transporteur Air Canada. Classy reconnaît que, puisque la modification survient plusieurs mois avant le vol, les politiques d'Air Canada prescrivent que cette dernière n'adresse pas de message au client de Classy qui est chargé de communiquer l'information. Cette mesure viserait notamment à favoriser la pérennité du lien d'affaire entre l'agence et le voyageur.

[20] Il est utile de noter au passage que la preuve confirme que Classy n'a pas inscrit correctement l'adresse de courrier électronique de madame Zitouni dans le système de réservation d'Air Canada. Cela n'a pas eu de conséquence pratique, puisque le transporteur n'a pas tenté de communiquer directement avec elle, laissant ce soin à Classy.

[21] L'erreur d'inscription chez Air Canada découle d'une utilisation erronée des codes que le système informatique requiert pour représenter certains caractères composant une adresse de courrier électronique, l'adresse de la demanderesse étant par ailleurs correctement inscrite dans les registres de Classy, selon cette dernière.

[22] Cet événement illustre néanmoins les risques d'erreur en ces matières et les dangers liés au fait d'utiliser le courriel comme seul mode de communication sans méthode de validation de la réception de l'information.

La demande en garantie contre Air Canada

[23] Air Canada n'est impliquée à l'instance qu'à titre de défenderesse en garantie puisque la réclamation de madame Zitouni n'est dirigée que contre Classy. Dans sa demande d'intervention forcée, Classy se limite à affirmer que la présence de la défenderesse en garantie est nécessaire pour assurer une solution complète du litige sans formuler de reproche particulier à son égard.

[24] Air Canada affirme qu'elle a décidé le 10 novembre 2021 de devancer la date du vol de retour de la demanderesse du 19 août 2022 au 18 août 2022. Le transporteur soutient avoir respecté ses obligations en notifiant l'agence du changement d'horaire affectant le vol de retour le ou vers le 10 novembre 2021, soit plus de neuf mois avant la date de voyage prévue et quatorze jours après la conclusion du contrat de transport.

[25] Air Canada affirme qu'elle a respecté la procédure prévue dans une telle situation dans les ententes qui la lient aux agences de voyages et notamment à Classy.

Ces règles imputent à l'agence de voyages la tâche d'aviser les voyageurs d'une modification de l'horaire de vol lorsqu'elle est décidée plus de 180 jours avant le vol, ce que Classy ne conteste pas. Classy admet avoir été informé des modifications.

[26] Ainsi, Classy n'allègue pas et ne démontre pas qu'Air Canada ait dérogé à ses obligations envers elle ou que sa responsabilité serait autrement engagée. Le recours en garantie, quel que soit le sort de la demande principale, est donc sans fondement.

Principes juridiques

[27] L'agence de voyages contracte à l'égard de sa cliente une obligation de résultat de l'amener à destination et de la ramener à son point d'origine selon les paramètres convenus au contrat de service⁴.

[28] Comme l'indique la Cour d'appel⁵, ce que l'agent de voyage promet au client dans une telle situation n'est pas la simple remise matérielle d'un billet qui la libérerait au moment de la délivrance de celui-ci, mais bien l'exécution de fait d'un service, soit le transport entre le point de départ et la destination et à l'inverse au retour. Il se porte fort de l'exécution par le transporteur de son obligation de résultat.

[29] L'agent de voyage doit s'assurer que le client reçoit en temps utile une information complète et exacte⁶. Il a notamment l'obligation d'avertir le client lorsque l'horaire du vol est devancé ou retardé et est soumis à cet égard également à une obligation de résultat⁷.

[30] Il est tenu au respect de l'horaire et doit au client toutes les informations relatives au changement d'heure; s'il omet de les livrer, il est responsable des dommages causés à moins de faire la preuve d'un cas fortuit, de la faute du voyageur ou de celle d'un tiers, étant entendu qu'il ne peut se disculper en établissant la faute du transporteur⁸. Étant donné qu'il ne laisse aucune alternative au client, le devancement d'un vol est un événement encore plus conséquent pour le voyageur qu'un retard important⁹.

[31] Dans *Dubois c. Espace Voyages inc.*¹⁰ face à une invitation similaire à celle qu'invoque ici Classy, de s'inscrire à un système d'alerte de modification de vol, le juge François Bousquet concluait que le voyageur n'est pas contractuellement tenu à une telle démarche qui est présentée comme une simple recommandation et tenait l'agence responsable des dommages subis par suite d'une modification d'horaire.

⁴ *Doyon c. Gestions Indigo Alpha Holdings Inc.*, 2004 CanLII 49095 (QC CQ), par. 24. (« Doyon »).

⁵ *Lambert c. Minerve Canada*, 1998 CanLII 12973 (QC CA).

⁶ *Bellavance c. 9072-7353 Québec inc. (Voyage Vasco 4 saisons)*, 2008 QCCQ 7740, par. 4.

⁷ *Hamel c. Travelonly inc.*, 2022 QCCQ 439, par. 32.

⁸ *Noreau c. Voyages Bergeron inc.*, 2011 QCCQ 8209, par. 23.

⁹ Doyon, par. 39.

¹⁰ 2020 QCCQ 10727, par. 17.

[32] La décision dans *Desjardins c. Voyages orientation inc./La Seigneurie*¹¹ refuse de considérer une mise en garde invitant le voyageur à vérifier son vol 72 heures avant celui du fait que le client n'en a pas pris connaissance et que la mesure n'a pas été portée explicitement à son attention par l'agent de voyage.

[33] Dans *Ionita c. Voyages à rabais*¹² le juge Jean-François Roberge concluait que « la prétention selon laquelle la responsabilité de se renseigner incombait au Client ne suffit pas, et il est interdit au vendeur de se dégager de son fait personnel » dans un contexte où un avis avait été transmis à un seul membre d'un couple de voyageurs mais avait été capté par la boîte de courriel indésirable du destinataire et donc ignoré par le destinataire.

[34] L'obligation d'information de l'agent de voyage n'est pas illimitée, elle « cesse là où commence l'obligation corrélative du client de se renseigner lui-même »¹³. Le voyageur est en effet tenu de se renseigner.

[35] La juge Céline Gervais dans *Boulianne c. Voyages Constellation*¹⁴ fait état des constats suivants à l'égard des conséquences du défaut du voyageur de vérifier l'état des vols.

[20] Deux décisions récentes ont rejeté les demandes de clients contre leur agence de voyages dans des circonstances similaires, où les heures de départ avaient été devancées par les transporteurs. Dans l'affaire *Jaaouane*¹⁵, un avis semblable à celui du présent dossier avait été transmis aux voyageurs, rappelant l'importance de vérifier les horaires de vol avant le départ. La Cour du Québec indique que *la personne qui entreprend un voyage a l'obligation de prendre les informations nécessaires publiquement et facilement accessibles à propos des divers aspects et des différentes étapes de son voyage.*

Dans la décision *Elkhamssa*¹⁶, l'agence avait laissé un message sur la boîte vocale du client, qui ne se souvenait pas de l'avoir reçu. Le jugement souligne qu'il avait été recommandé au demandeur de s'inscrire pour obtenir les alertes de vol et qu'il était recommandé de reconfirmer le vol 72 heures avant le départ. Aucune de ces démarches n'avait été effectuée.

Les auteurs Baudouin, Deslauriers et Moore soulignent que l'obligation de l'agence n'est pas à sens unique et que le client a également le devoir de se

¹¹ 2009 QCCQ 6087.

¹² 2021 QCCQ 5287 par. 15.

¹³ *Clermont c. Vacances Sunwing inc.*, 2023 QCCQ 261, par. 43; *Côté c. Fillion (Voyage Vasco)*, 2013 QCCQ 4999, par. 12.

¹⁴ 2022 QCCQ 2742, les renvois aux décisions citées sont repris ci-après.

¹⁵ *Jaaouane c. Tam Voyages*, 2018 QCCQ 9294.

¹⁶ *Elkhamssa c. Agence de voyage Classy*, 2021 QCCQ 26.

renseigner lui-même, tout étant question de dosage et d'équilibre entre l'obligation de renseigner et le devoir de se renseigner.¹⁷

Certaines décisions de jurisprudence imposent aux agents de voyage d'être plus proactifs¹⁸; cependant, le Tribunal préfère s'appuyer sur les autorités ci-haut mentionnées

[36] Dans *Jaaouane c. Tam Voyages*, 2018 QCCQ 9294 le juge Luc Huppé concluait que :

[20] La personne qui entreprend un voyage a l'obligation de prendre les informations nécessaires publiquement et facilement accessibles à propos des divers aspects et des différentes étapes de son voyage. C'est notamment le cas à l'égard des transports aériens. Il est bien connu que le voyageur qui envisage de prendre l'avion doit vérifier l'heure de départ de son vol. Il est aussi de notoriété publique que le voyageur doit se présenter à l'aéroport suffisamment à l'avance, étant donné que l'enregistrement des voyageurs se termine bien avant l'heure prévue pour le départ¹⁹.

Appréciation de la preuve

[37] L'article 31 de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* établit que le bordereau d'envoi peut faire preuve de l'envoi et de la réception d'un document technologique, il s'agit d'une présomption simple qui peut être repoussée par tous les moyens de preuve, dont le témoignage conformément à l'article 2836 du *Code civil du Québec*²⁰.

[38] Pour démontrer la transmission du courriel, Classy produit deux enregistrements vidéo qui montrent l'écran d'un ordinateur où une recherche est effectuée dans un logiciel de courrier électronique en utilisant comme mot-clé la période où les messages

¹⁷ Jean-Louis BAUDOIN, Patrice DESLAURIERS et Benoît MOORE, *La responsabilité civile*, vol. 2, 9^e édition, Éditions Yvon Blais, 2020, no. 2-487, p. 553 et 554. Voir aussi *Robichaud c. Voyages à rabais.com*, 2011 QCCQ 9569, *Marquis c. Voyages Odyssée Nord-Sud*, 2011 QCCQ 4760 et *Wrzesinski c. Voyages à rabais*, 2011 QCCQ 5120.

¹⁸ *Desjardins c. Voyages orientation inc./La Seigneurie*, 2009 QCCQ 6087; *Noreau c. Voyages Bergeron inc.*, 2011 QCCQ 8209; *Carle c. 170888 Canada inc.*, 2012 QCCQ 15466 et *Ionita c. Voyages à rabais*, 2021 QCCQ 5287.

¹⁹ *Salvati c. Vacances Sunwing inc.*, 2018 QCCQ 2458; *Raymond c. Transat Tours Canada inc.*, 2017 QCCQ 15677; *Racine c. WestJet*, 2017 QCCQ 1184; *Jolanta (Senderkiewicz) c. Voyages Bergeron inc.*, 2016 QCCQ 13070; *Kebailic. Travelbrands inc.*, 2016 QCCQ 8699; *Bernard c. Vacances Sunwing inc.*, 2015 QCCQ 5300; *Roussel c. Sunwing Vacations*, 2015 QCCQ 3109; *Chehadeh c. Vacances Sunwing*, 2015 QCCQ 1945; *Larosa c. Air Transat*, 2014 QCCQ 2860; *Sebag c. Les Voyages Nolitours inc.*, 2009 QCCQ 13715; *Stephanos c. Air Transat A.T. inc.*, 2003 CanLII 42736 (QC CQ).

²⁰ *Capital Prêt CGM inc. c. Thibault*, 2021 QCCA 533, par. 8; *Aminzadeh c. Mahmoudinajd*, 2022 QCCS 1520, par. 34; *Équipements Pierre Lavergne inc. c. Doyle Solweski inc.*, 2022 QCCS 168, par. 32; *Batterie l'entrepot Desulfatech inc. c. Corporation Solutions Moneris*.

auraient été transmis, de même que le titre des courriels. Les deux enregistrements vidéo semblent indiquer que les courriels sont présents dans l'ordinateur et portent les dates et le contenu décrit plus haut. Bien que ne permettant pas de certitude à cet égard, la production des enregistrements vidéo contribue à renforcer la crédibilité des prétentions de Classy voulant que les messages aient été transmis.

[39] Compte tenu de la présomption, le succès de la réclamation de la demanderesse exige qu'elle satisfasse son fardeau de convaincre le Tribunal par son témoignage de son affirmation voulant que les vérifications qu'elle effectue lui confirment que les deux messages que la défenderesse affirme lui avoir transmis par courriel à quatre jours d'intervalle n'ont pas été reçus par son logiciel de messagerie électronique et donc qu'il lui était impossible d'en prendre connaissance.

[40] Un élément significatif doit être considéré dans l'appréciation de la crédibilité du témoignage de madame Zitouni. En effet, des questions proposées par le représentant de Classy ont permis de comprendre que madame Zitouni n'a pas initialement clarifié que les montants réclamés pour les titres de transport qu'elle a obtenus pour assurer son retour à Montréal correspondaient en fait au prix de billets permettant un voyage aller-retour.

[41] Elle n'expliquera que bien tardivement dans son témoignage et après que des éclaircissements aient été requis par le Tribunal qu'elle a jugé plus avantageux, puisqu'elle voyage presque chaque année vers l'Algérie, de profiter du fait que le prix d'un aller simple représente une bonne part du coût d'un aller-retour. La décision est tout à fait défendable économiquement, mais la crédibilité de madame Zitouni est affectée du fait qu'elle réclame le prix complet du billet aller-retour sans informer le Tribunal des avantages qu'elle obtient ainsi et sans proposer spontanément de retrancher une partie du coût pour en tenir compte.

[42] Ce facteur est cependant mitigé du fait que la demanderesse reconnaît mal maîtriser les calculs qui ont été préparés par son époux selon la preuve et que son raisonnement tient aussi compte que le montant réclamé correspond au prix du billet de retour qui lui a été offert par Classy.

Application

[43] La preuve convainc néanmoins le Tribunal que la demanderesse ignorait jusqu'au moment où elle se présente à l'aéroport que son vol avait été devancé d'un jour. Dans le cas contraire, elle aurait pu aisément prendre les dispositions nécessaires, puisque son époux a lui-même pris un vol vers le Canada, comme prévu initialement, le 18 août 2022 pour préparer le retour à la maison de sa famille. La question est plutôt de savoir si cette ignorance d'une information aussi importante découle d'une faute de la part de Classy ou en tout ou en partie de sa propre négligence.

[44] Madame Zitouni reconnaît dans son témoignage avoir été consciente en temps utile de la recommandation formulée par Classy, l'invitant à vérifier au moins dans les 72 heures précédant le vol les possibles modifications d'horaires, mais indique qu'elle ne l'a pas fait parce qu'elle n'avait pas constamment accès au réseau internet pendant son voyage.

[45] Madame Zitouni et son époux affirment de manière catégorique que la demanderesse n'a jamais reçu les messages allégués par Classy et que leur recherche incluant la classique vérification de la boîte « messages indésirables » s'est avérée vaine même une fois qu'ils ont été avisés des prétentions de Classy.

[46] Le comportement de Classy, pour sa part, n'est pas cohérent avec le titre qu'elle choisit pour son premier courriel. Si l'on se fie au titre alors qu'elle informe sa cliente que son voyage avec quatre enfants est annulé, elle ne juge utile de prendre aucune précaution pour la rassurer ou lui offrir des alternatives. Elle ne s'étonne pas malgré le ton alarmant du titre du message de ne recevoir aucun appel de madame Zitouni.

[47] Si l'on croit sa version, la demanderesse, bien qu'avisée d'un événement aussi grave à l'égard de son voyage, ne réagit pas alors que l'incertitude ou à tout le moins la confusion soulevée par le message devrait mener à une autre réaction à tout le moins jusqu'à ce que le second ne clarifie quelque peu la situation dans l'hypothèse où la demanderesse l'aurait reçu.

[48] Cette confusion dans la position de Classy nuit à sa crédibilité alors que l'essentiel de sa défense repose sur son affirmation voulant que le message ait été transmis.

[49] Soulignons aussi que madame Zitouni affirme que, le 13 juillet 2022, elle a communiqué avec Classy par téléphone pour se renseigner sur le nombre de bagages permis et se plaint que son interlocuteur ne lui ait pas souligné le changement de date du voyage de retour.

[50] Comme on peut le constater, la preuve offerte par les deux parties à l'égard de la transmission à la demanderesse d'avis de changement de vol est sujette à des incertitudes liées à des éléments qui affectent la crédibilité de chacun.

[51] Il faut cependant constater que, même dans les hypothèses qui seraient les plus favorables à chacune d'elles, les deux parties n'ont pas fait preuve de la prudence requise compte tenu de la nature du voyage et des circonstances dans lesquelles il se déroule.

[52] Classy devait tenir compte dans le choix de ses méthodes de contacts avec sa cliente du fait que l'annulation annoncée du voyage et ensuite son devancement affectaient cinq voyageurs et que la mise en place d'une solution alternative advenant que le message ne soit pas reçu ou compris était compliquée d'autant.

[53] Elle était également nécessairement consciente de la faible fréquence des vols alternatifs à partir d'Alger en proportion avec l'importance de la demande à l'époque pertinente, ce dont les deux parties conviennent.

[54] Sa décision de ne mettre en place aucune mesure pour inviter le voyageur à confirmer la réception du message est préoccupante et ne paraît pas conforme à la gravité des conséquences d'un possible quiproquo et à son obligation d'information.

[55] Le fait qu'elle ne s'étonne pas de l'absence de réaction de sa cliente pendant la période qui sépare l'annonce de l'annulation de l'avis allégué d'une nouvelle date de départ est également surprenant.

[56] Elle n'explique pas pourquoi, dans ce contexte et, notamment à cette époque, elle n'a pas choisi de communiquer directement par téléphone avec sa cliente pour s'assurer de sa compréhension de la situation, mais aussi pour obtenir son accord avec une modification des conditions d'exécution du contrat.

[57] Elle ne met en place aucune mesure non plus qui aurait permis au préposé à qui madame Zitouni s'adresse pour obtenir certains renseignements de valider la réception du message et sa compréhension du nouvel horaire de vol.

[58] En partie pour les mêmes raisons, le comportement de madame Zitouni n'est pas non plus suffisamment prudent compte tenu du contexte. Alors qu'elle affirme être astreinte à un horaire serré qui aura pour effet que tout retard de la date de son retour lui cause une perte importante de salaire et des inconvénients dans la gestion de la rentrée scolaire et qu'elle est nécessairement consciente du moins en partie du défi logistique d'organiser un mode alternatif de retour pour une famille de cinq personnes, elle ne prend aucune mesure pendant les longs mois qui courent entre la modification de l'horaire et le vol de retour lui-même pour valider si les informations qui lui ont été communiquées initialement sont toujours en vigueur.

[59] En tant que voyageuse manifestement expérimentée, elle ne peut pas ignorer que le transport aérien est, comme le reconnaît la jurisprudence, soumis à de nombreux aléas et que les horaires sont parfois changés.

[60] Les explications qu'elle fournit en tentant d'expliquer sa décision de n'effectuer aucune vérification avant le vol du simple fait des carences alléguées de couverture du réseau internet en Algérie ne convainquent pas le Tribunal puisqu'une simple vérification téléphonique aurait permis d'obtenir les informations nécessaires.

[61] Dans une situation²¹ présentant plusieurs analogies avec les présentes où la partie demanderesse démontrait ne pas avoir pris connaissance d'un avis visant à l'informer de la modification d'un horaire de vol, le juge Claude Montpetit estimait que la

²¹ *Lovett c. Voyages Transat* 2018 QCCQ 3718.

responsabilité des conséquences d'une situation similaire devait être partagée en parts égales entre le voyageur qui avait omis de procéder à des vérifications pour s'assurer du maintien de l'horaire de vol et l'agence de voyages qui avait failli à vérifier si le voyageur avait, dans les faits, pris connaissance de l'avis qui lui avait été communiqué et pris les dispositions nécessaires. Une autre décision retient la même solution²². Ici également, toute la situation aurait pu être évitée si Classy avait tout simplement invité sa cliente dans le courriel qu'elle affirme lui avoir transmis à confirmer la réception de l'information et son accord et avait par la suite communiqué plus directement par téléphone avec elle à défaut d'une réponse.

[62] Dans le contexte particulier de ce dossier, le Tribunal estime que chaque partie doit supporter une part égale des conséquences de cette situation.

Calculs des dommages et de l'indemnité

[63] La preuve permet de comprendre que la demanderesse a payé une somme de 780 970 dinars algériens pour des billets aller-retour dans les circonstances décrites plus haut. Cela correspond selon le taux de conversation proposé par la demanderesse de 102 dinars pour un dollar²³ à un montant de 7 656,57 \$.

[64] Madame Zitouni a ainsi pu trouver une solution plus avantageuse que celle qui lui a été proposée à l'époque par la défenderesse, qui lui offrait un billet de retour seulement à près de 6 000 \$.

[65] Il faut cependant tenir compte de l'avantage qu'elle obtient du fait que les titres des transports acquis lui permettent un autre voyage aller vers l'Algérie. Il serait injuste cependant de diviser le montant par moitié, puisqu'elle sera toujours en déficit d'un trajet dans ses prochains allers-retours et que le coût d'un aller simple sera probablement toujours plus coûteux selon ce qu'indiquent les parties. Il paraît approprié de considérer une perte de 4 500 \$ à ce titre pour les fins du calcul.

[66] Les documents produits tardivement par la demanderesse, mais que les autres parties ont eu l'occasion de commenter permet de constater que son salaire horaire s'élève à 25,32 \$ et que sa semaine moyenne de travail correspond environ à 32 heures, soit donc un salaire d'environ 810 \$ pour une semaine moyenne de travail, soit 162 \$ par jour. La preuve indique qu'elle manque les sept jours de travail, la perte à ce titre s'élève à 1 134 \$.

[67] Son affirmation voulant que les allers-retours supplémentaires en taxi lui ont coûté 350 \$ paraît raisonnable. Il est également probable que l'ensemble de la situation

²² *Carle c. 170888 Canada inc.*, 2012 QCCQ 15466, par. 10.

²³ Le taux de conversion est retenu puisque la défenderesse ne le conteste pas et qu'Air Canada propose un taux de conversion qui serait plus avantageux pour la demanderesse de 109 dinars pour un dollar.

a supposé plusieurs démarches imprévues et des inconvénients. Madame Zitouni doit organiser et superviser un transit par Paris où elle loge dans sa famille pendant deux jours. Elle doit réorganiser la maison qu'elle possède en Algérie pour la prolongation du séjour, informer son employeur et l'école des enfants et d'autres personnes intéressées de la situation et mener différentes démarches pour mitiger les conséquences du retard. Pour tenir compte de ce facteur et du stress qui y est associé à ce retard inattendu²⁴, un montant de 600 \$ paraît raisonnable.

[68] Le Tribunal estime donc à la lumière de la preuve que madame Zitouni a subi des dommages qu'il estime à 6 600 \$.

[69] Compte tenu des obligations d'assistance et d'information assumée par Classy qui doivent être modulées et exécutées en considération des particularités du voyage et du fait que la demanderesse a contribué à son propre malheur par son défaut de vérifier l'horaire de vol, le Tribunal conclut qu'une indemnité de 3 300 \$ à la demanderesse tient compte de l'ensemble des facteurs et des responsabilités de chacun.

[70] En tenant compte notamment du sort de la demande principale, la demande reconventionnelle doit être rejetée.

[71] **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[72] **CONDAMNE** la défenderesse, Voyages Classy inc. à payer à la demanderesse Linda Zitouni la somme de 3 300 \$ avec intérêts au taux légal, majorée de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du 22 septembre 2022, date de la mise en demeure, de même que les frais de justice au montant de 201 \$.

[73] **REJETTE** l'intervention forcée en garantie entreprise par la défenderesse Voyages Classy inc. et condamne la défenderesse à payer à Air Canada les frais de justice au montant de 271 \$.

[74] **REJETTE** la demande reconventionnelle entreprise par la défenderesse Voyages Classy inc.

DANIEL LÉVESQUE, J.C.Q.

Date d'audition : 15 décembre 2025

²⁴ Pour la demanderesse seulement puisque c'est pour elle seule que la réclamation peut être formulée.