

COUR DU QUÉBEC
« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : 500-32-723821-247

DATE : 3 février 2026

SOUS LA PRÉSIDENCE DE L'HONORABLE ELIANA MARENGO, J.C.Q.

MARIA-MANUEL TUDELLA

Demanderesse

c.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM)

Défenderesse

JUGEMENT

[1] La demanderesse est tombée en débarquant du métro. Elle réclame 15 000 \$ à la Société de Transport de Montréal (STM) à la suite de cette chute.

LES FAITS

[2] Le 25 avril 2023, la demanderesse prend le métro à la station Guy-Concordia vers la station De l'Église.

[3] À la station De l'Église, les portes qui sont directement devant la demanderesse ne s'ouvrent pas. La demanderesse se trouve donc contrainte à marcher vers les portes ouvertes les plus proches.

[4] Au moment où la demanderesse débarque, les portes se referment sur elle et la heurtent, faisant en sorte qu'elle tombe sur les genoux sur la partie jaune du quai.

[5] Le métro repart.

[6] La demanderesse est incapable de se lever, mais deux passagères la soulèvent et l'amène à l'urgence de l'Hôpital de Verdun, en chaise roulante.

[7] Le médecin qui voit la demanderesse à l'urgence écrit ceci dans sa déclaration pour valoir témoignage du 17 novembre 2025 :

To whom it may concern,

On April 25th, Mrs Maria Manuel Tudella fell in the metro on her left side. She claims that the metro door closed on her and pushed her to the floor. With the help from other passengers, she was able to get up and had to come to the emergency because she couldn't put any weight on her left leg.

A scan of her pelvis shows two fractures of her pelvis: on the left sacrum and on left side of the pubic bone. She had to be hospitalized until May 3rd and had a urinary tract infection during her stay.

She is sent home and will need to recuperate over the next weeks since this type of fracture usually takes 6-8 weeks to heal.

Thank you

Dre Bao C. Phan

[8] Après une hospitalisation de neuf jours, la demanderesse demeure en convalescence chez elle pendant trois ou quatre mois.

[9] Au cours de sa convalescence, il y a une infirmière et un physiothérapeute qui lui rendent visite à domicile (déclaration pour valoir témoignage de Emilie Bigras-Dyotte et notes d'évolution, pièce P-11).

[10] Les notes d'évolution démontrent l'impact important qu'a eu cette chute sur la santé générale de la demanderesse.

[11] Pendant sa convalescence, la demanderesse ne peut vaquer à ses occupations journalières. Elle ne peut pas cuisiner, faire ses emplettes, marcher, faire le ménage, aller à ses cours de yoga etc. Pendant plusieurs jours, elle est incapable de se tenir debout.

[12] Voici le rapport de Pierre James Rouzier, physiothérapeute, en date du 27 aout 2025 :

Date : 2025-08-27

Patient : Tudella, Maria-Manuel

Sujet: Persistant back, pelvis and hip pain

Mme Tudella suffered a fracture of the pelvis and sacrum through a trauma that occurred in April 2023. She had physical therapy for 1 month 2x/week with CLSC in spring 2023. We started the consultations at Kinatex on February 29 2024. She presented with pain, limitation in mobility, lost of strength and lost of function. She was walking with a cane and was limited to less than 20 minutes of walking. We had 26 sessions (115-118\$ per session) since February **2024**.

She can now walk over 1h without a cane but than feels tired and needs to rest. She has issues with her balance and is leaning and compensating towards her right side. She shows persistant weakness in hip abduction (2+/5 vs 4-/5). She had a few recurring episodes of low back pain in the last year, lasting a few weeks every episode. She has persistent symptoms of sacro-ilitis refering to the hip with the P4 test and posterior compression staying positive. Therefore, the one leg stand remains difficult and painful. She has a limited function (26% Owestry score showing moderate disability). She is most limited with walking, sitting and lifting.

Before her injury, she was regularly doing yoga classes, self defense class and could walk over 3 consecutive hours without a problem.

(Déclaration pour valoir témoignage du 27 août 2025, pièce P-10)

[13] Dans un rapport précédent, il écrit :

Date: 2024-05-17

Patiente : Maria Manuel Tudella

Sujet : Physical therapy sessions

Hi

Mme Tudella suffered a fracture of the pelvis and sacrum through a trauma that occurred in April 2023. She had physical therapy for 1 month 2x/week with CLSC in spring 2023. We started the consultations at Kinatex on February 29 2024. She presented with pain, limitation in mobility, lost of strength and lost of function. She was walking with a cane. We had 12 sessions (115\$) so far. She is getting better and her function is better. She can now walk over 1h without a cane. She can still make progress in the next couple of months in terms of strength and function as she is still limited for sitting over 1h, going downstairs or accelerating to cross the street.

Please contact me if I can be of any help.

James Rouzier, FCAMPT, physiothérapeute associé Kinatex Sports Physio
Square Victoria

(lettre, pièce P-8)

[14] Éventuellement, la demanderesse voit son médecin de famille, qui constate ce qui suit :

Description This patient was seen by me today in clinic as a follow-up of the pelvic fracture which she sustained on April 25. She had a repeat CT scan of the pelvis on August 17.

At this time she is showing a slow healing of the fracture. There is new calcium deposition in the areas of the fracture. She is becoming more functional, thanks to her efforts and to the physiotherapy she was receiving. She is now able to walk with a cane, but is still experiencing a degree of pain.

I do not expect a complete resolution of her symptoms ever, but the lesions should be consolidated in the next two months.

Thank you for your understanding and cooperation.

Dr. Douglass Harry Dalton (CMQ: 82051)

(pièce P-7)

[15] Entre-temps, soit le 16 mai 2023, la demanderesse envoie la plainte suivante, pièce P-3, à la défenderesse :

DESCRIPTION OF EVENT -FACTS SURROUNDING ACCIDENT / INCIDENT

The accident occurred on April 25, 2023, at 7:10 am at de L'Église station. I entered the subway at Metro Guy-Concordia station at 7:00am and took the train at 7:02 am towards the De L'Église station, my final

destination. I got in the middle of the train knowing that by taking that entrance door I would be facing, when exiting in front of the exit to Ross Street, when the train would stop.

I was standing for the doors to open along with other people behind me. The doors didn't open, so we had to get to another open door. As I was stepping out the door closed really fast, hit me and I fell on the platform, on my left side. I couldn't get up let alone stand up. Other passengers standing on the platform, with their help I was able to get up but could not walk because of extreme pain. They carried me, by holding on their shoulders, up the escalators (exit Ross Street). One of the passengers, an employee of Verdun Hospital, offered to get a wheelchair to transport me to the Verdun Hospital emergency. STM may look at the surveillance cameras in the station, namely the platform and escalators. Also, you can go through the security cameras inside the train. While waiting for the wheelchair at the metro entrance, my phone rang (it had rung twice already, and this was the third time). It was a call from 911, asking if I needed an ambulance because my Apple Watch alerted Urgences Sante 911 of the

accident, but I declined thanking as the Verdun Hospital employee was already bringing a wheelchair to transport me to the emergency room. I was transported to the hospital in excruciating pain and my body was aching and shaking from the trauma I experienced. I would like that STM provides me with a copy(ies) from the security cameras video(s) related to the accident. At this point I'm not yet able to attach all the receipts that I have incurred so far. I will have certainly have more because I will have at least 6-8 weeks to heal.

[16] Par la suite, elle lui envoie une mise en demeure, pièce P-1, lui réclamant la somme de 15 000 \$; et, le 12 avril 2024, elle dépose sa demande en justice.

[17] Dans sa contestation laconique du 13 mai 2024, la défenderesse nie responsabilité, soulignant que "l'incident n'est pas répertorié " à la STM, et ajoutant qu'elle n'a commis aucune faute susceptible d'engager sa responsabilité.

ANALYSE ET DÉCISION

[18] Tel que précisé par l'honorable Julie Veilleux, J.C.Q., dans *Surette c. Société de transport de Montréal*, 2016 QCCQ 360, par. 18 : « La STM est assujettie à la *Loi sur les sociétés de transport en commun* et au *Code civil du Québec* ».

[19] Concernant le cadre légal de la responsabilité de la STM, il y a plusieurs décisions qui acceptent que le lien juridique entre la STM et chaque détenteur d'un titre de transport est un contrat de transport, selon le *Code civil du Québec*. Plusieurs décisions reconnaissent d'ailleurs l'applicabilité des articles du chapitre du transport du *Code civil du Québec* aux relations de transport avec la STM.

[20] Dans *Ladouceur c. Société de transport de Montréal*, 2010 QCCS 1859, le Tribunal écrit :

[19] En 1981, la Cour suprême du Canada a reconnu l'existence d'un contrat de transport en vertu du *Code civil du Bas-Canada* entre la personne détenant un titre de transport et l'exploitant d'un service de transport en commun [*Comité régional des usagers des transports en commun de Québec c. C.T.C.U.Q.*, [1981] 1 R.C.S. 424, pp. 430-432.].

[20] En 1998, alors que le Code civil du Québec était en vigueur, la Cour d'appel du Québec a qualifié de « contractuel » le lien juridique existant entre la personne détenant un laissez-passer et l'exploitant d'un service de transport en commun [*Réseau de transport de la Capitale c. Syndicat des salariées et salariés d'entretien du RTC*, 2006 QCCA 706, paragr. 34, 35, 50, 59 et 60.].

[21] Si le rapport juridique entre STM et chaque personne détenant un titre de transport en cause constitue un contrat de transport en vertu du Code civil du Québec actuel, les articles suivants de ce code pourraient s'appliquer :

2030. Le contrat de transport est celui par lequel une personne, le transporteur, s'oblige principalement à effectuer le déplacement

d'une personne ou d'un bien, moyennant un prix qu'une autre personne, le passager, l'expéditeur ou le destinataire du bien, s'engage à lui payer, au temps convenu.

2031. Le transport successif est celui qui est effectué par plusieurs transporteurs qui se succèdent en utilisant le même mode de transport; le transport combiné est celui où les transporteurs se succèdent en utilisant des modes différents de transport.

(...)

2034. Le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité que dans la mesure et aux conditions prévues par la loi.

Il est tenu de réparer le préjudice résultant du retard, à moins qu'il ne prouve la force majeure.

2035. Lorsque le transporteur se substitue un autre transporteur pour exécuter, en tout ou en partie, son obligation, la personne qu'il se substitue est réputée être partie au contrat de transport.

(...)

2037. Le transporteur est tenu de mener le passager, sain et sauf, à destination.

Il est tenu de réparer le préjudice subi par le passager, à moins qu'il n'établisse que ce préjudice résulte d'une force majeure, de l'état de santé du passager ou de la faute de celui-ci. Il est aussi tenu à réparation lorsque le préjudice résulte de son état de santé ou de celui d'un de ses préposés, ou encore de l'état ou du fonctionnement du véhicule.

(...)

2039. En cas de transport successif ou combiné de personnes, celui qui effectue le transport au cours duquel le préjudice est survenu en est responsable, à moins que, par stipulation expresse, l'un des transporteurs n'ait assumé la responsabilité pour tout le voyage.

(Le Tribunal souligne.)

[22] En qualité de transporteur de personnes, STM serait ainsi tenue d'effectuer le déplacement convenu (art. 2030 C.c.Q.), et ce, avec ponctualité (art. 2034, al. 2 C.c.Q.). À défaut de résultat, STM ne pourrait s'exonérer qu'en prouvant la force majeure (art. 2034, al. 2 C.c.Q.).

[21] Dans *Alahassa c. Société de transport de Montréal (STM)*, 2022 QCCQ 883, la Cour écrit :

[20] Les parties sont liées par un contrat de transport en vertu duquel la S.T.M. s'oblige à déplacer Mme Alahassa moyennant le prix qu'elle a payé pour obtenir son titre de transport, et ce, conformément à l'article 2030 du Code civil du Québec (C.c.Q.).

[22] De plus, la juge Suzanne Vadboncoeur a procédé à l'examen de la relation sous l'angle du régime d'un contrat de service dans *Cooperstock c. Société de transport de Montréal*, 2013 QCCQ 1859. Voici quelques extraits pertinents :

[1] Dans une requête amendée, le demandeur réclame de la défenderesse (STM) la somme de 96\$ en dommages suite au non-respect par la défenderesse du service auquel la clientèle doit s'attendre eu égard aux horaires d'autobus mis à sa disposition.

[...]

[21] De plus, contrairement à tout transporteur qui voyage d'un point A à un point B et qui peut prendre une route alternative en cas de force majeure, les autobus de la STM sont assujettis à un itinéraire préétabli dont ils ne peuvent déroger à moins qu'une entrave majeure les y force.

[22] L'autobus ne peut donc pas décider de prendre en raccourci afin de rattraper son retard.

[23] Dans le cas qui nous occupe, le contrat conclu entre le demandeur et la STM est un contrat de service au sens de l'article 2098 du *Code civil du Québec*. Dans le cadre d'un tel contrat, le prestataire de services est tenu envers son client aux obligations décrites à l'article 2100 C.c.Q. :

« **2100.** 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 du résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure. »

[24] De l'avis du Tribunal, ce qui fait l'objet de l'obligation de résultat est le fait de transporter les usagers d'un arrêt X à l'arrêt Y. Toutefois, le respect absolu de l'horaire constitue une obligation de moyens, compte tenu de tous les impondérables qui peuvent exister et qui sont, dans la plupart des cas, imprévisibles dans une ville comme Montréal, particulièrement au centre-ville.

[23] Pour ce qui est de l'assujettissement à *la Loi sur la protection du consommateur* (RLRQ, c. P-40.1) ("LPC"), la question ne semble pas être réglée définitivement. Dans le cadre de plusieurs jugements autorisant l'exercice d'une action collective, la question

de l'applicabilité de la LPC a été renvoyée au fond dans les décisions suivantes, sans toutefois aboutir à une position définitive sur cette question.

[24] Dans *Blackburn-Gravel c. Société de transport de Montréal*, 2022 QCCS 936, la Cour écrit :

[45] Sans être définitivement réglée par un jugement au fond, la question du statut de commerçants des sociétés de transport en commun a été étudiée à plusieurs reprises à l'étape de l'autorisation. Dans tous les cas, la question a été déferée au juge du fond :

- *Ladouceur c. Société de transport de Montréal* [2010 QCCS 1859, paragr. 37 à 39.];
- *Tétreault c. Agence métropolitaine de transport* [2013 QCCS 1334, paragr. 58];
- *Cohen c. Société de transport de Montréal* [2018 QCCS 4806, paragr. 18.]

[...]

[52] Le Tribunal ne tranchera pas à l'étape de l'autorisation le critère de la commercialité des opérations des défenderesses. Le tribunal estime que le demandeur a une cause défendable à cet effet.

(soulignement ajouté)

[25] Cela étant dit, la discussion suivante dans l'affaire *Dupont-Rachiele c. Société de transport de Montréal*, 2019 QCCS 1941 est éclairante :

[28] De plus, à au moins trois reprises, la Cour supérieure a reconnu qu'on ne pouvait pas conclure de façon certaine, au stade de l'autorisation, qu'une société de transport en commun, comme la STM, n'est pas assujettie à la LPC.

[29] Enfin, dans *Réseau de transport de la Capitale c. Syndicat des salariées d'entretien du RTC* [2006 QCCA 706, par. 41 à 45 (requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême rejetée).], **la Cour d'appel énonce dans un obiter dictum qu'une société de transport en commun, comme les défenderesses, peut être qualifiée de commerçante au sens de la LPC.**

[30] Bien que le Tribunal reconnaisse ne pas être lié par un *obiter dictum*, même de la Cour d'appel, à la lumière de ce qui précède, la prudence s'impose d'autant plus au stade de l'autorisation d'une action collective étant donné le niveau peu élevé de la barre à franchir par la demanderesse.

[...]

[32] Le Tribunal estime que les allégations d'un contrat de vente pour une carte de transport en commun entre la demanderesse et la STM sont suffisantes pour démontrer *prima facie* que la STM est une commerçante.

[33] De plus, la preuve appropriée déposée par les autres défenderesses démontre qu'elles vendent aussi la carte OPUS ou, pour la Société de transport de Sherbrooke, la carte Vermeilleuse, qui apparaît être de la même nature que la Carte OPUS. Il existe donc une preuve prima facie que les défenderesses sont des commerçantes au sens de la LPC.

[...]

[37] Il est donc défendable pour la demanderesse de soutenir que les défenderesses sont assujetties à la LPC.

(soulignements ajoutés)

[26] Finalement, les cas suivants, qui appliquent les dispositions du Code civil du Québec dans le contexte du refus d'embarquement dans un avion, peuvent s'appliquer par analogie au débarquement.

[27] Dans *Eddhima c. Royal Air Maroc*, 2017 QCCQ 4210, la Cour décide comme suit :

[19] La responsabilité de Royal Air Maroc doit être évaluée sous l'angle de la responsabilité contractuelle les parties étant liées par un contrat de transport au sens de l'article 2030 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.).

[20] L'article 2033 C.c.Q. prévoit les obligations incombant aux parties au contrat de transport. Ces obligations doivent être examinées en tenant compte des termes spécifiques de l'entente intervenue entre les parties. L'article 2033 C.c.Q. précise que :

2033. Le transporteur qui offre ses services au public doit transporter toute personne qui le demande et tout bien qu'on lui demande de transporter, à moins qu'il n'ait un motif sérieux de refus; mais le passager, l'expéditeur ou le destinataire est tenu de suivre les instructions données par le transporteur, conformément à la loi.

[21] Le contrat de transport de personnes couvre non seulement les opérations de transport, mais également l'embarquement et le débarquement [2036 C.c.Q.].

[22] Le transporteur peut donc refuser d'assurer le transport de passagers sans être tenu d'indemniser le préjudice causé à ces derniers, dans la mesure où il démontre que ce préjudice résulte d'une force majeure, de l'état de santé du passager ou d'une faute de celui-ci [2037 C.c.Q.];

(soulignement ajouté)

et dans *Racine c. WestJet*, 2017 QCCQ 1184, la Cour décide comme suit :

[24] En principe, « Le transporteur est tenu de mener le passager, sain et sauf, à destination ». Toutefois, il peut refuser d'assurer le transport d'un passager, sans avoir à répondre du préjudice qui en résulte, si ce préjudice est

attribuable à une « force majeure », à « l'état de santé du passager » ou à une « faute de celui-ci ».

[...]

[26] L'article 1458 C.c.Q. énonce en ces termes les règles de la responsabilité contractuelle :

1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.

Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice...

[27] Cette dernière disposition exige ainsi que les demandeurs, sur lesquels pèse le fardeau de la preuve, démontrent, par prépondérance des probabilités, que la compagnie aérienne a commis une faute à leur endroit, d'une part, et que cette faute est la cause d'un préjudice, d'autre part.

(soulignement ajouté)

[28] Il y a donc lieu d'appliquer ces principes en instance et de conclure que, selon la prépondérance de la preuve, la défenderesse a fait défaut de respecter ses obligations contractuelles envers la demanderesse, en vertu des arts. 1458, 2030, 2036, 2037 et 2100 C.c.Q., lesquels stipulent ce qui suit :

1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.

Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.

2037. Le transporteur est tenu de mener le passager, sain et sauf, à destination.

Il est tenu de réparer le préjudice subi par le passager, à moins qu'il n'établisse que ce préjudice résulte d'une force majeure, de l'état de santé du passager ou de la faute de celui-ci. Il est aussi tenu à réparation lorsque le préjudice résulte de son état de santé ou de celui d'un de ses préposés, ou encore de l'état ou du fonctionnement du véhicule.

(Les articles 2030, 2037 et 2100 sont précités.)

[29] La défenderesse, qui n'a pas prouvé force majeure ni motif sérieux pour le défaut de l'opération des portes et le problème de débarquement que cela a entraîné, a commis une faute (art. 2037 C.c.Q.).

[30] La défenderesse n'a pas démontré que le préjudice résulte de l'état de santé de la défenderesse (elle était en bonne santé et en forme; déclaration pour valoir témoignage de Vitor Ferreira) ni d'une faute de celle-ci (art. 2037 C.c.Q.)

[31] La défenderesse n'a pas rempli son obligation de transporter sécuritairement la demanderesse du point A au point B. Cette obligation est une obligation de résultat.

[32] S'il y a des portes du métro qui ne s'ouvrent pas, les conséquences néfastes d'une telle défaillance d'opération appartient à la défenderesse et non à la demanderesse.

[33] D'ailleurs, à l'instruction, Emmanuel Vaillancourt, contrôleur de réseau pour la défenderesse, a déclaré que dans un pareil cas, le train n'est pas retenu au garage ni mis hors service. De plus, il y a lieu de souligner que la défenderesse ne donne aucun préavis aux passagers en pareil cas (par exemple, un message du conducteur ou un avis écrit sur les portes défectueuses).

[34] En ce faisant, il y a augmentation de risque d'accident ou blessure pour les passagers, comme en l'espèce, d'où la faute de la défenderesse.

[35] En sus des articles applicables du *Code civil du Québec*, il y a lieu d'appliquer également les arts. 37, 40, et 272 de la LPC en l'espèce.

[36] Quant aux dommages, la demanderesse réclame 15 000 \$.

[37] À l'instruction, la demanderesse a déclaré ceci, pour justifier le montant de sa réclamation : "...because (the accident) affected the way I live my life. Before, I was "normal", and had no (physical) problems. My life is important, and I should be compensated. I have become handicapped. My motion and emotions (are affected). I suffer with pain. I can't do the same things as before. I am depressed 80 % (of the time)."

[38] Basé sur la prévue médicale administrée (pièces P-7 à P-9 et P-11), ainsi que le témoignage franc, crédible et convaincant de la demanderesse, les déclarations pour valoir témoignage et les dépenses encourues (pièces P-4 et P-5), le montant des dommages réclamé est justifié (arts. 1479, 1607, 1613, 2803 et 2804 C.c.Q.; art. 272 LPC).

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

ACCUEILLE la demande;

CONDAMNE la défenderesse à payer à la demanderesse la somme de 15 000 \$ plus les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* depuis le 16 mai 2023 et les frais de justice.

ELIANA MARENGO J.C.Q.

Date d'audience : 11 décembre 2025