

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE QUÉBEC
LOCALITÉ DE QUÉBEC
« Chambre civile »

N° : 200-32-708409-221

DATE : 6 février 2026

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE DOMINIC ROUX, J.C.Q.

PASCALE MALO

Partie demanderesse

c.

LUFTHANSA GERMAN AIRLINES

Partie défenderesse

JUGEMENT

[1] En janvier 2022, Pascale Malo achète un billet d'avion aller-retour Montréal-Lisbonne sur le site internet de Lufthansa German Airlines (« Lufthansa »). Le billet émis au prix réduit de 321,35 \$ est non remboursable.

[2] Swiss International Air Lines (« Swiss »), une entreprise affiliée à Lufthansa, assure la liaison vers Lisbonne, avec escale à Zurich. Lufthansa se charge du vol de retour à Montréal, avec escale à Francfort.

[3] Avant de payer ses billets en ligne, madame Malo accepte les conditions de transport respectives de Swiss et de Lufthansa.

[4] Le 6 avril 2022, lors de son trajet vers Lisbonne, madame Malo fait une escale à Zurich. Elle profite du délai d'attente de 4 heures pour visiter la ville, mais rate son vol.

[5] Après avoir lu les *Conditions générales de transport Swiss* (« Conditions Swiss »), jointes au billet d'avion, madame Malo croit que Lufthansa lui communiquera un nouveau tarif pour le vol de retour.

[6] Le jour de son retour à Montréal, madame Malo, qui n'a reçu aucune nouvelle du transporteur, se présente au kiosque de Lufthansa à l'aéroport de Lisbonne. Le personnel de la compagnie l'informe que son vol de retour a été annulé, après qu'elle eut raté son vol en partance de Zurich, tel qu'il appert des Conditions Swiss. En conséquence, elle doit acheter un nouveau billet.

[7] Lufthansa lui offre une place sur le même vol que celui prévu initialement, mais au coût de 616 euros. Madame Malo refuse, préférant choisir un vol de United Airlines, avec escale aux États-Unis, au prix de 473 euros.

[8] Madame Malo reproche à Lufthansa de ne pas l'avoir informé de l'annulation du vol Lisbonne-Montréal. Estimant avoir été lésée, elle réclame la somme de 3 000 \$ en dommages-intérêts compensatoires à Lufthansa.

[9] Lufthansa allègue avoir respecté toutes ses obligations envers madame Malo.

ANALYSE

[10] Le contrat intervenu entre madame Malo et Lufthansa est un contrat de transport¹ assujetti à la *Loi sur la protection du consommateur* (« L.p.c. »)².

[11] Bien qu'elle ait partagé l'exécution du contrat de transport avec Swiss, Lufthansa est responsable des obligations contractées envers madame Malo³.

[12] Lufthansa invoque la clause 3.3 des Conditions Swiss pour justifier l'annulation du vol Lisbonne-Montréal :

3.3 Ordre et utilisation des coupons	3.3 Coupon sequence and use
3.3.1 Votre Billet n'est valable que pour l'itinéraire mentionné sur celui-ci et pour le transport du point de départ via d'éventuelles Escales Intermédiaires jusqu'au point de destination. Le prix payé correspond	3.3.1 Your Ticket is valid only for the transportation shown on the Ticket, from the place of departure via any Agreed Stopping Places to the final destination. The fare you

¹ *Code civil du Québec* (« C.c.Q. »), L. Q. 1991, c. 64, art. 2030.

² Art. 1384 C.c.Q.; *Loi sur la protection du consommateur* (« L.p.c. »), RLRQ, c. P-40.1, art. 1 d) et e), 2. Voir : *Union des consommateurs c. Air Canada*, 2025 QCCA 480. La L.p.c. assimile indirectement ce contrat de transport à un contrat de service (art. 16) : *Rosenberg c. Westjet*, 2007 QCCQ 2184, par. 25-26.

³ Art. 1443 C.c.Q.; *Lambert c. Minerve Canada, compagnie de transport aérien inc.*, 1998 CanLII 12973 (QC CA).

<p>à notre tarif; il constitue un élément essentiel de notre Contrat avec vous. <u>Le tarif n'est valable que si tous les vols sont entièrement réalisés dans l'ordre correspondant à la réservation.</u> Dans le cas contraire, <u>un nouveau calcul du prix du vol sera effectué sur la base de l'itinéraire effectif.</u> Dans ce cas, <u>vous devez payer la différence entre le prix déjà payé et le prix total applicable à votre nouveau trajet.</u></p> <p>Cette condition ne s'applique pas aux clients dont le lieu de résidence est situé en Autriche [...].</p>	<p>have paid is based upon our Tariff, and forms an integral part of our contractual agreement with you. <u>The fare is only valid if all the flights are fully flown in the booked sequence.</u> Otherwise the fare will be recalculated based on the actual flight routing. This condition does not apply for flights of consumers with place of residence in Austria [...].</p>
<p>3.3.2 <u>Si vous souhaitez changer votre itinéraire, vous devez nous contacter à l'avance.</u> Nous procédons au calcul du prix pour votre nouvel itinéraire et vous avez la possibilité de l'accepter ou de maintenir votre itinéraire tel que défini sur votre Billet. [...]</p>	<p>3.3.2 <u>Should you wish to change any aspect of your transportation, you must contact us in advance.</u> The fare for your new transportation will be calculated and you will be given the option of accepting the new fare or maintaining your original transportation as ticketed. [...]</p>

[Nos soulignements]

[13] Comme « tous les vols [n'ont pas été] entièrement réalisés dans l'ordre correspondant à la réservation », madame Malo s'attendait à recevoir un nouvel itinéraire et à déboursier une somme additionnelle. Or, elle n'a reçu aucune nouvelle du transporteur et a appris quelques heures avant son départ de Lisbonne que son billet de retour avait été annulé et qu'il lui en coûterait 616 euros pour retourner à Montréal.

[14] D'aucuns pourraient reprocher à madame Malo de ne pas avoir pris les devants et communiqué avec le transporteur. Or, la clause 3.3.1 (version française et anglaise) des Conditions Swiss n'exige pas que le voyageur s'enquière auprès du transporteur, afin d'obtenir le prix du nouveau trajet (à l'instar de la clause 3.3.2, où un geste positif est clairement attendu du passager souhaitant modifier son itinéraire : contacter à l'avance le transporteur).

[15] Toujours est-il « [qu']en cas de doute ou d'ambiguïté, le contrat doit être interprété en faveur du consommateur »⁴. De plus, comme le contrat a été conclu à distance⁵, Lufthansa devait présenter ces restrictions et conditions « de manière évidente et intelligible et les porter expressément à la connaissance [de madame Malo] »⁶.

⁴ Art. 17 L.p.c.

⁵ Art. 54.1 L.p.c.

⁶ Art. 54.4 al. 1, l) et al. 2 L.p.c.

[16] La clause 3.3.1 stipule que le transporteur va recalculer le prix du vol en fonction du nouvel itinéraire, mais n'en précise pas le moment. Pour le Tribunal, il est inconcevable que le transporteur soit autorisé à reporter cette opération le jour même du vol ou de n'en communiquer le résultat au voyageur qu'à la dernière minute.

[17] Plus généralement, Lufthansa, tenue d'exécuter de bonne foi le contrat de transport⁷, devait agir avec bienveillance et être proactive en appliquant la clause 3.3.1 des Conditions Swiss⁸.

[18] Au minimum, il lui revenait d'aviser dès que possible sa cliente des modifications (vol et prix) envisagées à la suite de l'incident de Zurich⁹. Elle seule détenait cette information, déterminante pour madame Malo qui, ayant placé sa confiance dans le transporteur, s'attendait légitimement à recevoir le nouveau trajet et le prix révisé pour son vol de retour à Montréal¹⁰.

* * *

[19] L'inaction de Lufthansa et l'incertitude qui se dégage des termes de la clause 3.3.1 donnent ouverture à réparation¹¹.

[20] Madame Malo demande le remboursement du billet d'avion en direction de Montréal qu'elle s'est procurée à la toute dernière minute (473 euros, plus les frais applicables, pour un total de 883,50 \$)¹². Elle allègue que ce montant n'aurait pas été acquitté si Lufthansa n'avait pas annulé sans préavis son vol de départ et l'avait informé plus tôt du nouveau tarif¹³.

[21] Qu'est-ce à dire?

[22] Premièrement, il n'y a aucun doute que madame Malo, par sa propre faute, était condamnée à déboursier une somme additionnelle pour le vol de retour (ce qu'elle admet, du reste). La clause 3.3.1 des Conditions Swiss est limpide sur ce point.

⁷ Art. 1375 C.c.Q.

⁸ *Churchill Falls (Labrador) Corp. c. Hydro-Québec*, 2018 CSC 46, par. 113 à 115; *Ponce c. Société d'investissements Rhéaume Itée.*, 2023 CSC 25, par. 75; *Placements Péladeau inc. c. Péladeau*, 2021 QCCA 1702, par. 28; Didier LLUELLES et Benoît MOORE, *Droit des obligations*, 3^e éd., Montréal, Thémis, 2018, par. 1978.

⁹ *Dicaire c. Air Canada*, 2024 QCCQ 5345, par. 15; *Ouanes c. Royal Air Maroc*, 2016 QCCQ 10, par. 21; Jean-Louis BAUDOUIN, Pierre-Gabriel JOBIN et Nathalie VÉZINA, *Les obligations*, 7^e éd., Cowansville, Yvon Blais, 2013, par. 302; D. LLUELLES et B. MOORE, *id.*, par. 2001 et suiv.

¹⁰ *Banque de Montréal c. Bail Itée*, 1992 CanLII 71 (CSC), p. 586-587; *9209-6692 Québec inc. c. Voyages Escapade inc.*, 2020 QCCA 1195, par. 14 et suiv.

¹¹ Art. 1458 C.c.Q. et 272 L.p.c.

¹² Pièce P-3.

¹³ Voir notamment la mise en demeure transmise par l'avocate de madame Malo (pièce P-2).

[23] Deuxièmement, le Tribunal est incapable de déterminer si la voyageuse aurait été en mesure d'obtenir un prix inférieur à celui obtenu pour le vol de United Airlines, si Lufthansa s'était conformée à son obligation de renseignement.

[24] Autrement dit, madame Malo estime avoir été privée de l'opportunité d'évaluer en avance ses différentes options, afin de réduire le coût du voyage de retour. Cette « perte de chance » n'est toutefois pas indemnisable¹⁴, à moins d'établir, selon la prépondérance des probabilités, qu'elle est « sérieuse et réelle »¹⁵.

[25] Or, selon la preuve au dossier, le dommage financier pour lequel madame Malo souhaite obtenir réparation est hypothétique¹⁶.

[26] Troisièmement, le Tribunal doit éviter d'enrichir indûment la voyageuse au moyen de l'indemnisation¹⁷. Indemniser madame Malo, alors que la preuve est insuffisante pour démontrer l'existence d'une quelconque perte pécuniaire serait une source d'enrichissement.

[27] Au demeurant, vu l'absence d'abus de procédure¹⁸, madame Malo ne peut obtenir le remboursement des frais d'avocat qu'elle aurait déboursé pour la préparation du dossier et l'envoi de la mise en demeure du 22 juillet 2022¹⁹.

[28] Cela dit, apprendre à la toute dernière minute que son vol de retour a été annulé et que le nouveau trajet lui coûtera plus de 1 000 \$ n'a pas été sans conséquence pour madame Malo. En plus du choc et du stress liés à l'annonce, elle a dû entreprendre des démarches en catimini et comparer les options de rechange à la proposition de Lufthansa. Ce préjudice, qui était prévisible lors de la conclusion du contrat²⁰, est une suite immédiate et directe des fautes du transporteur²¹.

[29] Madame Malo a décrit les troubles et inconvénients que lui a causés l'escale aux États-Unis, notamment les mesures restrictives imposées par les autorités américaines (pandémie de Covid-19). Or, non seulement elle a choisi elle-même ce vol (qui n'était pas celui offert par le transporteur), mais le dommage relaté, indirect, ne peut être compensé²².

¹⁴ Art. 1611 C.c.Q.

¹⁵ Jean-Louis BAUDOUIN, Patrice DESLAURIERS et Benoit MOORE, *La responsabilité civile*, Vol. 1 - Principes généraux, 9^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2020, par. 1-361 et 1-361.1.

¹⁶ Art. 2804 C.c.Q.

¹⁷ Art. 1493 et 1494 C.c.Q.

¹⁸ *Code de procédure civile* (« C.p.c. »), RLRQ c C-25.01, art. 51 et 54.

¹⁹ *Dionne c. Gatineau (Ville de)*, 2010 QCCA 915, par. 29; *Hinse c. Canada (Procureur général)*, 2015 CSC 35, par. 168 à 170; *Viel c. Entreprises Immobilières du Terroir ltée*, 2002 CanLII 41120 (QC CA). D'ailleurs, aucune facture n'accompagne la mise en demeure (pièce P-2).

²⁰ Art. 1613 C.c.Q.

²¹ Art. 1607 C.c.Q.

²² Art. 1607 C.c.Q.; *Hogue c. Procureur général du Québec*, 2020 QCCA 1081, par. 45.

[30] Dans ces circonstances, le Tribunal conclut qu'une somme de 100 \$ est une indemnisation juste et raisonnable des pertes non pécuniaires réelles subies par madame Malo et qui résultent directement et immédiatement de la faute contractuelle de Lufthansa²³.

* * *

[31] Lufthansa soulève l'article 29 de la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* (« la Convention »)²⁴, intégrée dans la législation canadienne régissant le transport aérien²⁵, et prétend que madame Malo est inadmissible à recevoir une quelconque indemnisation pour « dommages moraux » (« moral damages »)²⁶.

[32] Avec égard, le Tribunal n'est pas d'accord.

[33] La disposition est libellée comme suit :

Article 29 — Principe des recours	Article 29 — Basis of Claims
<p>Dans le transport de passagers, de bagages et de marchandises, toute action en dommages-intérêts, à quelque titre que ce soit, en vertu de la présente convention, en raison d'un contrat ou d'un acte illicite ou pour toute autre cause, ne peut être exercée que dans les conditions et limites de responsabilité prévues par la présente convention, sans préjudice de la détermination des personnes qui ont le droit d'agir et de leurs droits respectifs. Dans toute action de ce genre, on ne pourra pas obtenir de dommages-intérêts punitifs ou exemplaires ni de dommages à un titre autre que la réparation.</p>	<p>In the carriage of passengers, baggage and cargo, any action for damages, however founded, whether under this Convention or in contract or in tort or otherwise, can only be brought subject to the conditions and such limits of liability as are set out in this Convention without prejudice to the question as to who are the persons who have the right to bring suit and what are their respective rights. In any such action, punitive, exemplary or any other non-compensatory damages shall not be recoverable.</p>

[34] Le Canada et le Portugal ont tous deux ratifié ou adhéré à la Convention²⁷. Les vols auxquels madame Malo a pris part ou devait prendre part entraînent dans le champ d'application du traité²⁸.

²³ *Cinar Corporation c. Robinson*, 2013 CSC 73, par. 105 et 106; Jean-Louis BAUDOIN, Patrice DESLAURIERS et Benoit MOORE, *La responsabilité civile, Vol. 1 - Principes généraux*, 9^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2020, par. 1-508. Récemment, dans *Dicaire c. Air Canada* (précité, note 9), la Cour a accordé une somme de 500 \$ à un voyageur dont le vol de départ vers l'Europe a été annulé sans préavis et à la toute dernière minute. Les troubles et inconvénients qui en découlaient pour le voyageur étaient beaucoup plus importants que ceux endurés par madame Malo (voir les par. 20 à 24 du jugement).

²⁴ (2004) 2242 R.T.N.U. N° 39917, p. 309.

²⁵ *Loi sur le transport aérien*, L.R.C. (1985), ch. C-26, art. 2 (1)

²⁶ *Contestation modifiée*, par. 32.

²⁷ ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE, *Liste actualisée des parties aux traités de droit aérien*, en ligne :

[35] Toutefois, le dommage subi par madame Malo est attribuable à l'annulation du vol de retour vers Montréal, consécutive à son absence sur le vol Zurich/Lisbonne, et à la faute du transporteur, qui a manqué à son devoir de renseignement, deux situations qui ne sont pas couvertes par la Convention.

[36] Seul le dommage ou le préjudice causé par la mort, la lésion corporelle, la perte ou la destruction de bagages ou le retard de vol ou de bagages peut être indemnisé, selon les conditions et dans les limites de la Convention²⁹.

[37] La réclamation de madame Malo en l'espèce n'est donc pas visée par la Convention.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

ACCUEILLE en partie la demande;

CONDAMNE Lufthansa German Airlines à payer la somme de 100 \$ à Pascale Malo, avec intérêts calculés au taux légal annuel de 5 % et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, à compter du 21 août 2022, date de l'expiration du délai fixé par la mise en demeure;

LE TOUT, avec les frais de justice de la demande, fixés à 108 \$.

DOMINIC ROUX, J.C.Q.

Date d'audience

https://www2023.icao.int/secretariat/legal/List%20of%20Parties/Mtl99_FR.pdf.

²⁸ *Convention de Montréal*, art. 1.

²⁹ *Convention de Montréal*, chapitre 3 (notamment, les articles 17 à 22). Voir : *Thibodeau c. Air Canada*, 2014 CSC 67, par. 47; *Dicaire c. Air Canada*, précité, note 9, par. 16 à 19; *Time c. Air Canada*, 2023 QCCQ 3191; *Parent c. Air Canada*, 2022 QCCQ 11060; *International Air Transport Association c. Office des transports du Canada*, 2022 CAF 211 (par. 144-147); *Dépelteau c. Porter Airlines*, 2018 QCCQ 8884, par. 22; *Bilodeau c. USAirways/American Airlines*, 2016 QCCQ 2125, par. 12 à 17. **Contra**, voir : *Dussault c. Air Canada*, 2026 QCCS 60, par. 103 à 117.