

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

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

N° : 200-32-708680-227

DATE : 17 mars 2026

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE PIERRE CODERRE, J.C.Q.

DENIS LESSARD

Demandeur

c.

GROUPE FLIGHTHUB INC.

Défenderesse

JUGEMENT

[1] Le demandeur, monsieur Denis Lessard (monsieur Lessard), réclame un total de 4 351,46 \$ à la défenderesse, Groupe FlightHub inc. (FlightHub), à la suite d'un crédit pour des billets d'avion qui n'a pas été appliqué par les employés de la défenderesse, auquel il considère qu'il avait droit.

[2] Dans sa demande, il ajoute à ce crédit, des frais de pénalité de 150 \$, lorsqu'il a annulé un voyage, et 1 625 \$ pour des troubles et inconvénients.

[3] FlightHub conteste la demande et produit une défense au dossier. Elle soumet principalement qu'il est possible que l'application du crédit soit pour des billets à un prix

plus élevé. Elle ajoute que le crédit a été basé sur la tarification de la compagnie aérienne qui émet les billets soit, dans ce dossier, Air Canada. Elle ajoute enfin que la réclamation de monsieur Lessard aurait dû être dirigée vers Air Canada, étant l'entreprise ayant émis les billets d'avion à l'origine.

[4] Malgré qu'elle ait été dûment convoquée, aucun représentant de la défenderesse ne s'est pas présenté à l'audition et son absence a été notée au procès-verbal.

Le Contexte

[5] Le 12 octobre 2021, monsieur Lessard acquiert sur le site de FlightHub, qui est une entreprise qui vend des billets d'avion, 2 billets pour faire un voyage entre Québec et la ville de Munich en Allemagne.

[6] Monsieur Lessard précise qu'il souhaitait faire ce voyage à ce moment parce que sa fille et son gendre demeuraient en Allemagne pour une période d'environ 8 mois.

[7] Les billets ont été achetés, tant pour lui que sa conjointe, madame Laila Jahjah. C'est monsieur Lessard qui a payé l'ensemble des frais.

[8] Le prix de chacun des billets était de 1 288,23 \$.

[9] Monsieur Lessard explique qu'à ce moment des règles strictes pour la COVID ont été appliquées en Allemagne. Ce pays a choisi de fermer ses commerces. Ils devaient également aller en Autriche et la frontière a été fermée en raison de la pandémie.

[10] C'est dans ce contexte que, le 26 novembre 2021, il fait une demande d'annulation des billets d'avion. FlightHub lui répond qu'un montant de 150 \$ sera facturé et il obtient un crédit pour chacun des billets de 1 288,23 \$. Celui-ci doit être utilisé pour une prochaine réservation de billets avant le 12 octobre 2022, selon les documents produits au dossier, lesquels émanent de FlightHub.

[11] Monsieur Lessard explique qu'il a choisi de faire un autre voyage en utilisant le crédit en question pour aller au Yukon. Il affirme qu'il a alors communiqué directement par téléphone avec un représentant de FlightHub, dont les bureaux sont à Montréal au Québec, pour cela. Au moment où il fait son appel téléphonique à FlightHub, il est encore dans le délai pour obtenir l'application du crédit de 1 288,23 \$ par billet d'avion, soit avant le 12 octobre 2022.

[12] Dans sa demande, il souligne que la personne à qui il a parlé chez FlightHub voulait, malgré son crédit de 1 288,23 \$ par billet, lui facturer 550 \$ de plus par billet d'avion avec Air Canada pour aller à Whitehorse au Yukon. Cela faisait en sorte que chacun des billets s'avéraient d'un prix de 1 838 \$. Monsieur Lessard dit qu'en fait la

valeur de chacun d'eux aurait dû être de 867,70 \$, mais ce n'est pas ce que l'agent de FlightHub voulait lui facturer.

[13] Il dit que l'agent en question lui aurait mentionné que le prix du billet dépendait de la classe dans laquelle il se retrouvait dans l'avion.

[14] Monsieur Lessard précise qu'à ce moment il voyage en classe économique et ne requiert aucunement des billets d'un prix supérieur.

[15] Ne pouvant s'entendre avec l'agent en question, il achète des billets d'avion directement sur le site d'Air Canada pour aller au Yukon. Cela lui coûte 931,46 \$ par billet.

[16] L'achat en question a été fait le 22 avril 2022, soit avant la date d'expiration du crédit le 12 octobre 2022, crédit dont il n'a pu bénéficier.

[17] C'est dans ce contexte que, le 16 mai 2022, monsieur Lessard transmet une mise en demeure à FlightHub et réclame à ce moment le crédit de 1 288,23 \$, tant pour lui que pour sa conjointe, ce qui fait un total de 2 576,46 \$.

[18] Il affirme qu'il n'a reçu aucune suite à cette mise en demeure et c'est dans ce contexte que, le 23 novembre 2022, il fait timbrer sa demande dans la présente instance. Il réclame le crédit pour chacun des billets, soit un total de 2 576,46 \$, plus les 150 \$ qu'il a dû verser à titre de pénalité (ou de frais d'administration) lorsqu'il a annulé le voyage du Québec à Munich en Allemagne. Il ajoute à cela 1 625 \$ à titre de dédommagement pour ce qu'il qualifie de temps de démarches et autres.

La Question en litige

- **La réclamation de monsieur Lessard de 4 351,46 \$ à l'égard de FlightHub, en raison du fait qu'il n'a pu bénéficier du crédit pour l'acquisition de billets d'avion, crédit auquel il considère avoir droit, est-elle bien fondée en fait et en droit ?**

Analyse

[19] Le contrat intervenu entre les parties pour l'acquisition de billets d'avion entre le Québec et l'Allemagne en 2021 est un contrat de consommation, tel que défini à l'article 1384 du *Code civil du Québec* (C.c.Q.) :

1384. Le contrat de consommation est le contrat dont le champ d'application est délimité par les lois relatives à la protection du consommateur, par lequel l'une des parties, étant une personne physique, le consommateur, acquiert, loue, emprunte ou se procure de toute autre manière, à des fins personnelles, familiales ou domestiques, des biens ou des services auprès de l'autre partie,

laquelle offre de tels biens ou services dans le cadre d'une entreprise qu'elle exploite.

[20] Il s'agit aussi d'un contrat régi par la *Loi sur la protection du consommateur*¹.

[21] En matière d'obligation et à l'égard de celle qu'un débiteur s'est engagé de respecter, l'article 1373 C.c.Q. énonce :

1373. L'objet de l'obligation est la prestation à laquelle le débiteur est tenu envers le créancier et qui consiste à faire ou à ne pas faire quelque chose.

La prestation doit être possible et déterminée ou déterminable; elle ne doit être ni prohibée par la loi ni contraire à l'ordre public.

[22] Dans la *Loi sur la protection du consommateur* (Lpc), l'article 16 énonce ceci à ce sujet :

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

Dans un contrat à exécution successive, le commerçant est présumé exécuter son obligation principale lorsqu'il commence à accomplir cette obligation conformément au contrat.

[23] Monsieur Lessard considère que le représentant de FlightHub, lorsqu'il a parlé à celui-ci pour obtenir des billets pour aller au Yukon, lui a fait de fausses représentations ou des représentations trompeuses, en lui mentionnant qu'il ne pouvait appliquer le crédit de 1 288,23 \$ au complet pour des billets entre le Québec et le Yukon, alors que le prix qu'il pouvait payer à ce moment était de 867,70 \$ par billet. Il ajoute, pour établir sa preuve à cet égard, qu'il a payé 931,46 \$ par billet, en s'adressant directement à Air Canada sur son site pour le même voyage.

[24] Ainsi, à ce sujet, l'article 219 Lpc énonce :

219. Aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une représentation fausse ou trompeuse à un consommateur.

[25] Si un contractant, tel que FlightHub dans cette instance, commet une faute dans le cadre d'un contrat intervenu entre les parties, il est assujéti à la responsabilité civile contractuelle citée à l'article 1458 C.c.Q. :

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

¹ RLRQ c. P-40.1

des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.

[26] De plus, FlightHub est responsable des actes posés par ses employés dans le cadre de leurs fonctions selon l'article 1463 C.c.Q. :

1463. Le commettant est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de leurs fonctions; il conserve, néanmoins, ses recours contre eux.

[27] À cela s'ajoute l'application de l'article 272 Lpc, dans le cadre du recours entrepris par monsieur Lessard, notamment sur la base des articles 16 et 219 de cette même loi :

272. Si le commerçant ou le fabricant manque à une obligation que lui impose la présente loi, un règlement ou un engagement volontaire souscrit en vertu de l'article 314 ou dont l'application a été étendue par un décret pris en vertu de l'article 315.1, le consommateur, sous réserve des autres recours prévus par la présente loi, peut demander, selon le cas:

- a) l'exécution de l'obligation;
- b) l'autorisation de la faire exécuter aux frais du commerçant ou du fabricant;
- c) la réduction de son obligation;
- d) la résiliation du contrat;
- e) la résolution du contrat; ou
- f) la nullité du contrat,

sans préjudice de sa demande en dommages-intérêts dans tous les cas. Il peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

[28] Chacune des parties doit présenter ses arguments selon les paramètres énoncés aux articles 2803 et 2804 C.c.Q. :

2803. Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

Celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée.

2804. La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante.

[29] À la suite de la preuve présentée par monsieur Lessard et de la défense produite par FlightHub au dossier, le Tribunal conclut que monsieur Lessard a établi par une preuve prépondérante que l'employé de FlightHub, avec qui il a été en communication téléphonique pour obtenir des billets d'avion afin de se rendre au Yukon, n'a pas respecté les obligations de FlightHub à l'égard du crédit auquel il avait droit pour chacun des billets d'avion qu'il requérait, soit 1 288,23 \$.

[30] En effet, il a démontré qu'il avait pu obtenir les billets directement sur le site d'Air Canada au prix de 931,46 \$. Cela confirme que, lorsque l'employé de FlightHub voulait lui facturer l'équivalent de 1 838 \$ par billet, en tenant compte du crédit de 1 288,23 \$, cela allait à l'encontre des droits de monsieur Lessard.

[31] Ainsi, l'employé en question, dont FlightHub est responsable, a contrevenu aux obligations de cette entreprise en regard du crédit auquel avait droit monsieur Lessard pour chacun des billets d'avion et n'a pas respecté les articles 16 et 219 Lpc et 1373 C.c.Q.

[32] En conséquence, le Tribunal consent à monsieur Lessard le crédit auquel il avait droit pour chacun des billets d'avion, soit 1 288,23 \$, ce qui fait un total de 2 576,46 \$, ainsi que les 150 \$ qu'il a payés pour la pénalité, ce qui représente en fait des frais d'administration qu'il n'avait pas à déboursier. De plus, sur les 1 625 \$ qu'il requiert à titre de troubles et inconvénients, le Tribunal lui accorde 500 \$. Cela fait un total de 3 226,46 \$, somme que devra lui verser FlightHub avec intérêts et frais de justice.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[33] **ACCUEILLE** partiellement la demande de monsieur Denis Lessard contre Groupe FlightHub inc.;

[34] **CONDAMNE** Groupe FlightHub inc. à payer à monsieur Denis Lessard 3 226,46 \$ avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter de la date de la mise en demeure, soit le 16 mai 2022;

[35] **LE TOUT**, avec les frais de justice de la demande de 108 \$.

PIERRE CODERRE, J.C.Q.

Date d'audience : 16 mars 2026