

COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE LONGUEUIL
« Chambre civile »

N° : **505-32-038084-209**

DATE : 20 décembre 2024

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

HÉROLD APESTIGUY
Partie demanderesse
c.

AIR CANADA
Partie défenderesse

JUGEMENT

[1] Le demandeur s'est vu refuser l'embarquement pour un vol de retour à partir de l'aéroport de Bangkok à destination de Montréal par Air Canada. Il veut être indemnisé pour le prix du billet de retour de substitution qu'il a dû acheter et pour le traumatisme qu'il affirme avoir subi du fait de ce refus ainsi qu'en conséquence des conditions difficiles de son retour et réclame également d'autres frais connexes¹.

[2] Air Canada confirme son refus d'embarquement, mais conteste la réclamation. Elle explique que sa décision de refuser de transporter le demandeur découle du fait que le prix du billet n'avait pas été acquitté. Elle constate, entre le moment du voyage du demandeur en direction de la Thaïlande et la tentative d'embarquement pour son vol de retour, que le prix du billet avait été acquitté par un tiers qui a utilisé frauduleusement une

¹ Le demandeur réclame la somme de 11 788,24\$ selon sa demande remodifiée introduite le 5 mai 2024.

carte de crédit d'une personne étrangère à la transaction qui a requis et obtenu le remboursement des sommes dont elle avait été dépouillée.

1. **CONTEXTE**

[3] La preuve indique que le demandeur s'est adressé pour l'achat de son billet d'avion à une personne qui lui était inconnue et qu'il avait contactée probablement par l'intermédiaire d'internet². Cette personne, qui lui avait consenti un rabais très important par rapport au prix normal du billet³, de même que les autres personnes associées à cette transaction, se sont avérées ne pas être des agents de voyage ou des personnes autorisées à vendre des billets d'avion d'Air Canada.

[4] La preuve démontre que le demandeur a été victime d'une fraude auquel Air Canada est étrangère. Dans ce contexte ni l'un ni l'autre des vols dans le cadre de ce voyage n'ont été acquittés compte tenu de l'annulation du paiement frauduleux reçu par Air Canada et de la rétrocession des sommes à la première victime de la fraude par carte de crédit par suite de ce qui est convenu d'appeler une rétrofacturation par l'émetteur de la carte.

1.1 **Imprudence du demandeur**

[5] Les circonstances dans lesquelles le demandeur acquiert le billet d'avion étaient de nature à alerter une personne normalement prudente et diligente placée dans les mêmes circonstances. L'interlocuteur du demandeur ne s'identifiait pas de façon complète, la prétendue commerçante qui lui vendait le billet d'avion n'avait pas pignon sur rue, les modalités du paiement des sommes qui étaient versées en contrepartie de l'acquisition étaient inhabituelles et la valeur du rabais consenti était substantielle au point de justifier dans ce contexte des vérifications additionnelles.

[6] Le demandeur affirme que c'est lui qui est à l'origine d'une modalité particulière voulant que le prix du billet était payé par un dépôt en comptant dans le compte d'un employé du prétendu vendeur des billets. Il ne s'explique pas de cette modalité inhabituelle et bien qu'il affirme qu'elle est de son cru, son affirmation à cet égard est peu convaincante et semble plus compatible avec les souhaits des fraudeurs.

[7] En consentant à acheter un billet d'avion dans des circonstances aussi troubles, le demandeur acceptait un niveau de risque important dont les conséquences se sont matérialisées lorsque son billet a été annulé et que la défenderesse a refusé de lui permettre de prendre place dans l'avion alors qu'il ne disposait pas d'un billet dont le prix aurait été acquitté.

² Le demandeur indique ne pas se souvenir précisément de l'origine de son contact avec le vendeur mais présume qu'il l'a connu ainsi.

³ Selon les indications de la défenderesse.

[8] La situation est similaire à plusieurs égards à celle décrite dans la décision *Bhagat c. Air Canada*⁴

[20] Finalement, le Tribunal fait écho aux motifs de défense d'Air Canada qui impute une responsabilité à M. Bhagat d'avoir fait affaire avec une prétendue agence de voyages, alors qu'il reconnaît qu'il payait ses billets la plupart du temps en argent comptant auprès d'une personne qui lui remettait ses billets d'avion dans la rue, alors qu'il se trouvait dans son véhicule.

[21] Air Canada a donc raison de référer le Tribunal à un dossier similaire qui fait l'objet d'une décision de l'Office des transports du Canada rendue le 2 juillet 2020, dont l'extrait suivant trouve application en la présente instance :

[44] Dans ces circonstances, une personne raisonnable ne conclurait pas que « CaptainCool » était un agent de voyage accrédité pour les billets d'Air Canada ou qu'il s'agissait de transactions légitimes. Bien que des millions de transactions légitimes puissent se conclure sur WeChat chaque jour, l'Office conclut qu'il est déraisonnable d'avoir intrinsèquement confiance dans la validité et l'intégrité de ces entreprises en ligne, comme prétendent le faire Mme Qian et d'autres millénariaux, particulièrement s'il y a de solides preuves du contraire, selon ce qui est décrit précédemment. Le vieil adage de l'« acheteur averti » a encore cours dans le monde du commerce électronique.

[22] De la preuve présentée, il apparaît que M. Bhagat fait preuve d'aveuglement volontaire et agit d'une manière déraisonnable en transigeant avec une prétendue agence de voyages, alors que tous les indices démontrent le contraire.

[9] Dans *Cadoret c. Flightnetwork*⁵, le juge Alain Trudel rejetait la réclamation à l'encontre d'Air Canada par suite de son refus de permettre l'embarquement d'une personne dont le billet n'était pas correctement libellé par suite d'une erreur d'un agent de voyage qui ayant inscrit un nom erroné a été seul tenu responsable des dommages subis.

1.2 Convention de Montréal et Règlement sur la protection des passagers aériens

[10] Incidemment, le juge Trudel concluait également que la convention de Montréal⁶ ne s'appliquait pas dans une telle situation, puisqu'aucun transport aérien de passager, bagages ou marchandise n'a dans les faits été effectué. La convention établit des règles particulières d'indemnisation du préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle subie par un passager, lorsque l'accident qui a causé la mort ou la lésion s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement

⁴ 2023 QCCQ 5146

⁵ 2014 QCCQ 9678

⁶ *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, signée à Montréal, le 28 mai 1999 et entrée en vigueur au Canada, le 4 novembre 2003, à la suite de modifications apportées à la *Loi sur le transport aérien*.

ou les dommages résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. Il faut noter au passage que la convention est sans effet sur l'indemnisation des préjudices d'ordre psychologiques qui sont exclus de son application⁷.

[11] La situation décrite par le demandeur ne constitue pas non plus un refus d'embarquement qui donnerait lieu à l'indemnisation en vertu du *Règlement sur la protection des passagers aériens*⁸ entré en vigueur en 2019, puisque la définition de ce type d'événement dans le règlement vise une situation différente :

(3) Pour l'application du présent règlement, il y a refus d'embarquement lorsqu'un passager ne peut pas occuper un siège sur un vol parce que le nombre de sièges pouvant être occupés est inférieur au nombre de passagers qui se sont enregistrés à l'heure requise, qui possèdent une réservation confirmée et des documents de voyage valides et qui sont présents à la porte d'embarquement à l'heure prévue pour leur embarquement⁹.

2. POLITIQUE D'AIR CANADA EN CAS DE FRAUDE

2.1 Nature et origine de la politique interne

[12] Le fait que le demandeur ait été victime d'une fraude par suite de son imprudence ne dispense pas la défenderesse de se conformer aux règles qu'elle-même s'est données pour réagir à ce type de situations.

[13] Le transporteur a, à cet égard, mis en place une politique destinée à répondre aux situations de fraude.

[14] Elle établit l'attitude que le transporteur s'impose dans une situation comme celle qui nous occupe où la défenderesse constate que le prix du billet d'un passager s'avère impayé par suite de l'annulation d'un paiement effectué à même une carte de crédit ou une rétrofacturation pour d'autres raisons.

[15] Dans une telle situation, Air Canada a pour politique de continuer de réserver le siège du passager dans le vol de retour, de tenter de le contacter pour l'informer de la situation¹⁰ et de lui permettre de monter dans l'avion jusqu'au moment de l'embarquement, mais en payant le prix des vols aller et retour qui s'avèrent impayés. Air Canada s'impose d'honorer le prix correspondant au tarif en vigueur au moment de la transaction frauduleuse.

⁷ *Plourde c. Service aérien FBO inc. (Skyservice)*, 2007 QCCA 739 par.56

⁸ DORS/2019-150.

⁹ Les marques de soulignement qui apparaissent dans ce jugement ont été ajoutées au texte cité.

¹⁰ En l'occurrence il est acquis que monsieur Apestiguy n'avait pas communiqué son adresse électronique à la défenderesse, ni d'autres moyens de communiquer avec lui que seul l'adresse de courriel des fraudeurs était inscrite au dossier.

[16] Le responsable de la sécurité de la compagnie indique que cette politique est fréquemment mise en œuvre, étant donné le nombre de fraudes constatées dans ce domaine. Elle permet ainsi non seulement de garantir le retour du passager, mais également de récupérer le montant du billet aller qui a déjà été utilisé par le voyageur, sans qu'il ait été réglé par la personne qui a commis la fraude.

2.2 Défaut d'appliquer la politique interne

[17] En l'occurrence, le demandeur affirme que le transporteur ne l'a jamais informé de cette possibilité et au contraire, lui a refusé l'embarquement lui imposant l'obligation de payer un prix substantiellement plus élevé que celui du voyage aller-retour au tarif applicable au moment de la fraude.

[18] Cette affirmation du demandeur paraît crédible, puisqu'il paraît improbable qu'il ait d'abord refusé de payer le prix d'environ 1 800 \$ qui aurait été approprié en vertu de cette politique avant d'accepter très peu de temps après un tarif plus élevé 2 650,71\$ pour un vol retour, assorti de nombreuses escales avec un transporteur qui lui était inconnues. Le demandeur soutient aussi que le tarif qui lui fut initialement offert par le représentant d'Air Canada sur place s'élevait à 4 166 \$.

[19] Air Canada n'offre pour sa part aucune preuve directe qu'une offre correspondant à sa politique interne a été communiquée au demandeur.

[20] Le responsable de la division de fraudes qui témoigne pour elle concède que des confusions peuvent survenir, notamment en raison du rôle des sous-traitants, lors des embarquements dans des pays où le personnel d'Air Canada ne gère pas directement l'embarquement, mais agit par l'intermédiaire de tiers comme c'est le cas en l'instance.

[21] Ces sous-traitants n'ont pas accès directement aux informations relatives aux tarifs pour déterminer le prix qui serait exigé du voyageur dans un tel contexte. Ils doivent normalement contacter la compagnie pour obtenir de plus amples informations, notamment en contactant le service responsable de la gestion des fraudes qui gère ce type de situation.

[22] Ici, l'absence complète de toute trace d'une telle vérification ou même que l'offre ait été faite au demandeur tend à accréditer sa version ou à tout le moins place le Tribunal devant une preuve non contestée à ce sujet. Le demandeur témoigne que les responsables sur place lui indiquent qu'ils ont communiqué avec Air Canada, qui maintient sa décision de refuser l'embarquement et ne propose pas, incidemment, les mesures qui sont prévues par sa politique interne dont le demandeur ignore l'existence jusqu'à l'audition.

2.3 Effet juridique des politiques internes

[23] Dans l'arrêt *Barratt c. Corporation of North Vancouver*¹¹ la Cour suprême conclut qu'une municipalité peut être considérée comme étant fautive si, dans l'application d'une de ses politique, ses employés avaient agi de façon négligente de manière à ne pas appliquer les choix de méthode établis par elle.

[24] Dans *Gibeault c. Coopérative d'habitation sur l'île (Hull)*¹² la Cour d'appel concluait qu'un juge de la Cour supérieure avait erré en droit en omettant de prendre en compte le contexte de la décision, notamment la règle générale de la gradation des sanctions prévue dans les politiques de la partie défenderesse.

[25] Dans *Malakijoo c. Université de Sherbrooke*¹³, le juge Claude Dallaire concluait que « les dommages moraux et punitifs, pourraient demeurer pertinents, si d'aventure, la preuve et l'argumentation du demandeur démontrent que l'Université n'a pas respecté ses procédures et ses politiques, lorsqu'elle a traité le dossier du demandeur. »

[26] Dans *Boivin c. Euroshield Roofing (GEM) inc.*¹⁴ le juge François Lebel considérait le défaut d'une partie de respecter ses propres politiques en matière de paiements au moment des commandes de services comme l'un des facteurs de sa responsabilité.

[27] Dans *Daigle c. Hockey mineur Lotbinière*¹⁵, la juge Lina Bond considérait aux mêmes fins le défaut d'une ligue de hockey de respecter ses propres politiques « en matière de constatation et de prévention des abus et du harcèlement » et celle « sur les drogues et l'alcool ».

[28] Dans *Diodati c. Promutuel Vaudreuil Soulanges société d'assurances générales*¹⁶, le juge Claude Montpetit considérait le défaut d'un assureur de respecter ses politiques en matière de tolérance à l'égard de paiements dans le contexte de l'annulation d'une police.

[29] Dans *Djamad c. Banque Royale du Canada*¹⁷, le juge Claude Dallaire concluait que « La RBC ayant autorisé le transfert de sommes importantes sans sa présence, elle aurait omis de respecter ses propres politiques, ce qui constitue une faute lourde. »

[30] En adoptant sa politique, la défenderesse reconnaît que, comme transporteur, placé dans de telles circonstances, elle est tenue à tout le moins à un comportement correspondant. Son défaut de respecter sa propre politique a entraîné pour le demandeur un coût additionnel à celui qu'elle-même estimait juste dans les circonstances.

¹¹ 1980 CanLII 219 (CSC) page 428.

¹² 2024 QCCA 772, par 51,

¹³ 2021 QCCS 5061 par. 107.

¹⁴ 2020 QCCQ 1070, par. 29.

¹⁵ 2008 QCCQ 9448, par.18.

¹⁶ 2020 QCCQ 10608, par.42

¹⁷ 2019 QCCS 424 par. 54.

2.4 Dommages et indemnités

[31] Puisque la preuve prépondérante indique qu'une offre correspondant à celle de la politique n'a pas été communiquée au demandeur, la défenderesse doit être tenue de rembourser à ce dernier un montant correspondant à la différence entre le prix total du billet aller-retour impayé au tarif en vigueur au moment de la fraude et celui que le demandeur a dû verser à un autre transporteur. Le tarif au moment de l'achat initial du billet par les fraudeurs s'élevait à 1 835,57 \$ et il n'est pas contesté que le demandeur paiera à un autre transporteur un prix de 2 650,71 \$ pour une différence de 815,14 \$

[32] La preuve indique que le demandeur a subi un stress important résultant des incertitudes associées à l'obtention d'un billet de retour, pour le délai couru entre le moment du départ prévu et le décollage de l'avion de remplacement et du fait que son choix de transporteur n'a pas été respecté.

[33] Il a subi un voyage compliqué par des escales assorties de délais d'attente plus longs que ceux prévus et donc un voyage plus long. Ces conséquences qui découlent initialement de l'imprudance du demandeur auraient été évitées et le demandeur aurait pu effectuer son vol dans les conditions et selon l'horaire prévu si la défenderesse avait honoré sa propre politique. Il n'y a pas lieu, pour cette raison, de retenir un partage de responsabilité.

2.5 Méthode de détermination de l'indemnité

[34] Le demandeur affirme n'avoir décollé qu'après 14 heures de retard. Il indique avoir dû, de plus, attendre « quelques heures » dans un aéroport de transit. Bien que l'information ne soit pas précise dans la preuve, on peut comprendre que le demandeur arrive à destination avec environ 17 heures de retard.

[35] Bien qu'elles ne s'appliquent pas directement, en l'espèce, les indemnités prévues en cas de refus d'embarquement à l'article 20 du règlement sur la protection des passagers aériens peuvent contribuer à l'appréciation de l'indemnité que le Tribunal doit fixer dans de telles circonstances sur la base de sa discrétion dans l'appréciation de dommages difficilement quantifiables. Cette disposition prévoit que :

- a) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de moins de six heures, 900 \$;
- b) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardé de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures, 1800 \$;
- c) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de neuf heures ou plus, 2 400 \$.

(Reproduction intégrale)

[36] Une indemnité de 2 500 \$ à ce titre est appropriée dans ces circonstances notamment du fait que le demandeur explique de manière convaincante qu'il est sujet à de grandes anxiétés dans des situations imprévues et incertaines, compte tenu de son historique médicale. En ajoutant le surplus payé par le demandeur pour son billet de retour de 815,14 \$ le total dû, en capital, s'élève à 3 315,14 \$.

[37] Le Tribunal a considéré le fait que la défenderesse n'a reçu, au final, aucune portion du prix du voyage, bien que le demandeur ait déboursé des sommes considérables pour le faire. Cette situation résulte entièrement du défaut de la défenderesse d'honoré sa politique et la perte, tant pour elle que pour le demandeur, aurait été entièrement évitée si elle s'était exécutée. Air Canada est donc, selon la preuve offerte, l'artisan de sa propre perte.

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

[39] **CONDAMNE** la défenderesse Air Canada à payer au demandeur Hérold Apestiguy la somme de 3 315,14 \$ avec intérêts au taux légal, majorée de l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du 28 septembre 2020, date d'introduction de la présente instance, de même que les frais de justice au montant de 104 \$.

DANIEL LÉVESQUE, J.C.Q.

Date d'audition : 3 décembre 2024.