

## COUR DU QUÉBEC

« Division des petites créances »

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

N° : 200-32-052644-100

DATE : 16 mai 2011

---

**SOUS LA PRÉSIDENTE DE : L'HONORABLE ANNE LABERGE, JL2654**

---

**NANCY MURRAY et GAÉTAN HÉBERT, [...], Québec, [...]**  
Demandeurs

C.

**VACANCES AIR TRANSAT (service à la clientèle), 300, rue Léo-Pariseau, bureau 600, Montréal, Québec, H2X 4C2**  
Défenderesse

---

### JUGEMENT

---

[1] Les demandeurs réclament 1 559,32\$ à la défenderesse en dommages-intérêts, suite aux problèmes subis lors du retour d'un voyage.

[2] Ils soumettent essentiellement avoir acheté en février 2010, deux billets d'avion aller-retour Québec/Cancun, par l'entremise de Voyages À Rabais.com., de Vacances Air Transat (la défenderesse) au prix de 799,95\$.

[3] Au moment du retour le 20 février, les demandeurs arrivent à l'aéroport de Cancun, entre 22h05-22h10 et le vol est prévu à 22h50.

[4] Il n'y a personne au comptoir d'Air Transat et un panneau indicateur mentionne que le vol est retardé à 23h15.

[5] Ils trouvent un bureau d'Air Transat où on leur apprend que les procédures d'enregistrement et d'embarquement sont terminées et que leurs billets ne sont plus valides.

[6] Ils achètent deux billets au prix de 900\$ pour un vol Cancun/Montréal et font le trajet Montréal/Québec en autobus au coût de 138,12\$.

[7] Le 16 mars 2010, ils mettent la défenderesse en demeure de leur verser 1 038,62\$ en remboursement des billets d'avion et d'autobus, outre 500\$ pour les troubles et inconvénients subis.

[8] Ils soutiennent que les préposés de la défenderesse n'avaient aucun motif de refuser d'honorer leurs billets de retour.

[9] La défenderesse n'a pas versé la somme réclamée, d'où le présent recours.

[10] À son encontre, la défenderesse argue ne rien devoir aux demandeurs car elle n'a commis aucune faute.

[11] Ceux-ci sont arrivés trop tard à l'aéroport, soit moins d'une heure avant l'heure de départ prévue, ce qu'ils admettent.

[12] Or, la fermeture du vol était complétée et l'accès à bord du vol prévu, n'était plus possible car il est parti à l'heure.

[13] La défenderesse ajoute que lors de l'achat des billets par Internet, les demandeurs doivent cocher avoir lu les conditions générales qui prévoient que les passagers sont invités à se présenter 3 heures avant le départ et que le comptoir ferme 1 heure avant le départ. À défaut de ce faire, ils peuvent se voir refuser l'embarquement (D-6, clause 12c.)

[14] Le Tribunal conclut au rejet de la demande.

[15] Les demandeurs n'ont pas rempli le fardeau de preuve qui leur incombait en vertu des articles 2803 et 2804 du *Code civil du Québec*.

[16] Il n'y a pas de preuve permettant de conclure que la défenderesse a commis une faute envers les demandeurs qui connaissaient les risques de se présenter trop tard à l'aéroport, ce qu'ils admettent avoir fait.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Voir, au même effet, *Magalie Coicou c. Club Voyage Marlin et Air Transat*, 2010 QCCQ 1296.

[17] **PAR CES MOTIFS, L ETRIBUNAL :**

[18] **REJETTE** la demande, avec dépens.

---

ANNE LABERGE, J.C.Q.

Date d'audience : 9 mai 2011