

COUR DU QUÉBEC
« Division des petites créances »

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

N° : 500-32-113152-088

DATE : Le 9 août 2011

SOUS LA PRÉSIDENCE DE L'HONORABLE ALAIN BREAULT, J.C.Q.

ASHER NEUDORFER

-et-

SHIRLEY SARNA NEUDORFER

[...] Montréal Ouest (Québec) [...]

Demandeurs

C.-

SWISS INTERNATIONAL AIR LINES SA

1555, rue Peel – Bureau 800

Montréal (Québec)

H3A 3L8

Défenderesse

Et-

CLUB VOYAGES AIR DEMERS

5640, rue Hochelaga – Bureau 800

Montréal (Québec)

H1N 3L7

Défenderesse et demanderesse en garantie

Et-

INTAIR TRANSIT

1257, rue Guy,

Montréal (Québec)

H3H 2K5

Défenderesse en garantie

JUGEMENT

[1] Le 27 juillet 2008, en provenance de Zagreb en Croatie, Asher Neudorfer et Shirley Sarna Neudorfer, les demandeurs, se présentent à l'aéroport international de Zurich en Suisse à bord d'un vol exploité par la société aérienne Croatia Airline. Ils doivent y prendre un vol offert par Swiss International Air Lines SA ("Swiss") pour rentrer à Montréal. C'est le dernier segment d'un voyage comportant plusieurs vols au sujet desquels tous les billets d'avion furent délivrés par Swiss.

[2] Arrivés en retard à l'aéroport, Swiss ne leur permet pas d'embarquer sur le vol Zurich-Montréal qu'elle exploite. Elle déclare qu'ils sont déchus de leur titre de transport et qu'elle n'a plus en conséquence quelque obligation que ce soit envers eux. Les demandeurs doivent seuls se dépêtrer pour obtenir de nouveaux billets d'avion leur permettant de retourner à Montréal.

[3] Recherchant une indemnité pour les divers dommages qu'ils allèguent avoir subis, les demandeurs réclament solidairement 7 000\$ à la société aérienne Swiss et à Club de voyages air Demers ("Demers"), l'agence de voyages ayant planifié leurs divers vols.

LE CONTEXTE

[4] En mai 2008, les demandeurs communiquent avec Demers, l'agence de voyages avec qui ils traitent depuis dix ans, en vue d'organiser un voyage devant les mener de Montréal à Tel-Aviv, en Israël, et, au retour, de Tel-Aviv à Montréal, incluant cependant un arrêt de quelques jours pour un séjour en Croatie.

[5] Demers est représentée par Yaël Barzel, son employée ou préposée. Cette dernière fait quelques recherches et leur conseille finalement d'acheter leurs billets d'avion auprès de Swiss. Elle explique que la société aérienne, via Zurich en Suisse, offre un itinéraire global complet leur permettant de voler sur tous les pays et villes qu'ils désirent visiter.

[6] Le ou vers le 26 mai 2008, au prix de 6 541,61\$, comprenant la location d'une automobile à Zagreb, en Croatie, les demandeurs achètent les billets d'avion que leur conseille Demers¹. Selon la facture que cette dernière leur transmet, l'horaire des divers vols qu'ils doivent prendre est établi comme suit:

ITINÉRAIRE

Origine:	2008-06-30	Mtl-Trudeau, Québec
Destination:	2008-07-27	Tel Aviv, Israël

¹ Pièce P-2.

!!! Horaire sujet à changement !!!

Date	Origine	Hr. Dép.	Destination	Hr. Arr.	Tr.	# Vol.
30JUIN	YUL Mtl-Trudeau, Québec	16H50	ZRH Zurich, Suisse	06H15	LX	87
01JUIL	ZRH Zurich, Suisse	09H45	TLV Tel Aviv, Israël	14H30	LX	254
15JUIL	TLV Tel Aviv, Israël	05H00	ZRH, Zurich, Suisse	08H25	LX	257
15JUIL	ZRH Zurich, Suisse	11H45	ZAG Zagreb, Yougoslavie	13H10	LX	4250
27JUIL	ZAG Zagreb, Yougoslavie	09H20	ZRH Zurich, Suisse	10H55	LX	4251
27JUIL	ZRH Zurich, Suisse	12H50	YUL Mtl-Trudeau, Québec	15H00	LX	86

[7] Par ailleurs, pour le séjour en Croatie à partir de Zurich, les billets électroniques envoyés aux demandeurs par le système eTicket² décrivent comme suit les vols:

Sabre reservation Code: EPCYNP

Ticket number: 7244741653872
 Issuing airline: SWISS
 Date issued: 26MAY08

Passenger: NEUDORFER/ASHER MR

Airline Confirmation: **MRB168**
15JUIL08 **SWISS** **LX 4250**
 From: ZURICH, SWITZERLAND Departs: 1145
 To: ZAGREB, CROATIA Arrives: 1310
 Economy
 Seat: Check-In Required
 (...) Confirmed

Operated by: CROATIA AIRLINES
Airline Confirmation: **MRB168**
27JUIL08 **SWISS** **LX 4251**
 From: ZAGREB, CROATIA Departs: 0920
 To: ZURICH, SWITZERLAND Arrives: 1055
 Economy
 Seat: Check-In Required
 (...) Confirmed

Operated by: CROATIA AIRLINES

[8] Les demandeurs relatent que, suivant les représentations faites par la préposée de Demers, les divers segments aériens de leur voyage devaient être considérés comme un forfait ou un seul itinéraire global ("package"), les vols exploités par Croatia

² Pièce P-3.

Airlines sur les trajets Zurich-Zagreb et Zagreb-Zurich demeurant sous le contrôle de Swiss.

[9] D'ailleurs, disent-ils, ils en étaient confortés par les paiements qu'ils ont effectué à Swiss Canada et les divers écrits qu'ils ont reçus de leur agence de voyages: les billets électroniques³, y compris pour le détour vers Zagreb, étaient tous délivrés par Swiss, l'itinéraire détaillé fourni par Demers le 26 mai 2006⁴ faisait voir que toutes les portions du trajet aérien étaient décrites sous l'expression "Swiss Air" et tous les vols étaient individuellement identifiés sous un numéro de transporteur aérien lié à Swiss (LX87, LX254, LX257, LX4259, LX4251 et LX086), et, enfin, le 30 juin 2008, par un courriel envoyé par Demers⁵, l'horaire des vols pour le séjour en Croatie était confirmé comme suit par cette dernière:

Flights: SWISS, LX 4250
Operated by CROATIA AIRLINES Notify me of flight changes
From: ZURICH, SWITZERLAND (ZRH) Departs: 11:45 am
To: SAGREB, CROATIA (ZAG) Arrives: 1:10pm
Departure Terminal: Duration 1 hour(s) and 25 minute(s)
Arrival Terminal: Class: Economy
Seat(s): Check In Required Status: Confirmed
(...)

Sun, Jul 27Flights: SWISS, LX 4251
Operated by CROATIA AIRLINES Notify me of flight changes
From: ZAGREB, CROATIA (ZAG) Departs: 9:20am
To: ZURICH, SWITZERLAND (ZRH) Arrives: 10:55am
Departure Terminal: Duration: 1 hour(s) and 35 minute(s)
Arrival Terminal: Class: Economy
Seat(s): Check-in Required Status: Confirmed
(...)

[10] Les demandeurs ne le savaient pas encore mais, pour le segment aller-retour Zurich-Zagreb, suivant une pratique largement répandue aujourd'hui parmi les sociétés aériennes, leurs billets d'avion avaient été délivrés en partage de code ("code sharing"). Swiss, en cela dûment autorisée par Croatia Airlines, avait utilisé son code de transporteur aérien pour délivrer les billets d'avion relatifs au segment Zurich-Zagreb que seule la société aérienne Croatia Airlines offrait.

[11] Le code de transporteur aérien de Croatia Airlines n'apparaissait pas sur leur facture⁶, leurs billets électroniques⁷ ou même les itinéraires transmis par Demers⁸. En

³ Pièce P-3.

⁴ Pièce P-4.

⁵ Pièce P-5.

⁶ Pièce P-2.

⁷ Pièce P-3.

⁸ Pièces P-4 et P-5.

fait, de ce qu'ils peuvent remarquer, le code de Croatia Airlines se révèle pour la première fois que sur leurs cartes d'embarquement pour le vol aller-retour vers Zagreb⁹.

[12] Le dimanche, 27 juillet 2008, après leur séjour à Tel Aviv et en Croatie, les demandeurs se présentent à l'aéroport de Zagreb pour la dernière portion de leur voyage. Pour rentrer chez eux, ils doivent donc prendre le vol Zagreb-Zurich, offert par Croatia Airlines, puis le vol Zurich-Montréal que Swiss exploite.

[13] Ils s'arrêtent au comptoir de Croatia Airlines. On remet à chacun une carte d'embarquement¹⁰ qui décrit le vol Zagreb-Zurich comme étant le vol "OU 460 also LX 4251". Cette dernière mention, comme déjà vu, fait référence à un vol exploité par Swiss. En même temps, les demandeurs reçoivent leur carte d'embarquement pour le vol Zurich-Montréal, désigné comme étant le vol LX 086¹¹, et leurs bagages sont aussi enregistrés pour être transportés de Zagreb à Montréal.

[14] Les demandeurs sont informés que l'avion ne décollera pas à l'heure prévue. Le vol Zagreb-Zurich sera finalement retardé pour une durée de trois heures environ. Entre-temps, les demandeurs s'informent au sujet des conséquences du retard sur le vol vers Montréal. Observons que, suivant les billets d'avion qui leur avaient été remis, le temps dont disposaient les demandeurs à Zurich pour prendre leur dernier vol était de 1h55.

[15] Les préposés de Croatia Airlines les rassurent en leur mentionnant qu'ils ne doivent pas s'inquiéter, qu'ils sont déjà en possession d'une carte d'embarquement et qu'ils arriveront à temps à Zurich pour prendre leur vol en direction de Montréal. En vue de faciliter leur déplacement vers l'avion devant les mener à Montréal, des étiquettes particulières énonçant une priorité sont apposées sur leurs valises.

[16] Lorsqu'ils atteignent finalement Zurich, il ne reste que bien peu de temps avant que l'avion devant les transporter à Montréal ne décolle. De fait, bien que l'avion se trouve toujours dans son aire d'embarquement, les préposés de Swiss les informent qu'il est trop tard pour y monter à bord. Ils protestent, sans succès, le vol étant fermé selon les préposés de Swiss. L'avion qu'exploite Swiss pour le vol LX 086 vers Montréal quitte donc Zurich sans eux.

[17] Les demandeurs, sur-le-champ, se rendent à l'un des comptoirs de Swiss en vue d'obtenir l'aide nécessaire pour être transférés sur un autre vol en direction de Montréal. Un préposé de Swiss, puis son supérieur immédiat, les avisent que Swiss considère n'être aucunement responsable du fait qu'ils se sont présentés en retard pour le vol qu'ils devaient prendre. Elle n'a plus en conséquence, disent-ils, aucune autre obligation envers eux, leur retard équivalant à un abandon de leur titre de transport.

[18] Swiss, au prix approximatif de 9 000\$, sans créditer la portion déjà payée pour le vol Zurich-Montréal, leur propose finalement deux billets d'avion de la catégorie affaires sur un vol prévu pour le lendemain. Lors du procès, la représentante de Swiss explique

⁹ Pièce P-6.

¹⁰ Pièce P-6.

¹¹ Pièce P-7.

qu'il n'existait aucun autre siège disponible, les vols étant complets en cette période de l'année.

[19] Les demandeurs, qui ne peuvent payer une telle somme à ce moment, refusent l'offre et réclament qu'une assistance plus raisonnable leur soit procurée. Swiss réitère qu'elle n'a plus aucune obligation envers eux et qu'elle n'est pas non plus responsable de leur retard puisqu'ils avaient voyagé sur un vol exploité par Croatia Airlines et non par elle. Le préposé de Swiss, relatent les demandeurs, en remet en leur disant qu'ils ne peuvent rien lui demander de plus parce qu'ils ont acheté des billets à bas prix ("cheap tickets").

[20] Ces derniers, interloqués, partent à la recherche de leurs bagages, sans l'aide de Swiss, à l'aéroport international de Zurich. Puis, ils effectuent diverses démarches aux fins de trouver d'autres billets d'avion leur permettant de retourner au Québec

[21] Auprès d'Air France, ils achètent deux billets dans la catégorie économie pour le vol Zurich-Toronto, qui inclut une escale à Paris. Le vol est prévu pour le lendemain à 7h20 et ils paient 3 364,94\$¹².

[22] Le 27 juillet 2008, le reste de la journée et pendant la soirée, les demandeurs demeurent à l'aéroport de Zurich et la nuit suivante, le 28 juillet, ils dorment sur le plancher ou sur un banc se trouvant dans une aire réservée pour l'attente des vols ("waiting area").

[23] Le lundi, 28 juillet 2008, arrivés à Toronto vers 13h20, ils achètent de West Jet deux autres billets d'avion dans la catégorie économie. Ils paient au total 318,50\$ et le vol est prévu pour 15h55. Les demandeurs, en fin de compte, arrivent à Montréal à 17h05, plus ou moins.

[24] Le lendemain, ils communiquent avec madame Berzel. Cette dernière se montre surprise sinon déconcertée devant la narration des évènements qu'on lui fait. En particulier, elle leur confirme que les billets d'avion qu'ils avaient achetés faisaient partie d'un itinéraire global ("travel package") vendu par Swiss. Elle ajoute que si elle avait su qu'ils couraient un risque dans les circonstances décrites, elle les en aurait informés ou aurait planifié une période de correspondance plus longue à Zurich.

[25] De la preuve présentée par Swiss et Intair Transit ("Intair"), il ressort que les billets d'avion réservés et achetés par les demandeurs ne faisaient pas partie d'un itinéraire global ou ne constituaient pas ce que les initiés appellent "un billet unique".

[26] Les demandeurs étaient chacun titulaires de deux billets, l'un pour le segment aller-retour Montréal-Zurich-Tel-Aviv dont les vols étaient exploités par Swiss, l'autre pour le segment aller-retour Zurich-Zagreb au sujet duquel les vols étaient exploités par Croatia Airlines. Dans tous les cas, les billets achetés étaient de la catégorie économie et, selon Swiss et Intair, les billets étaient en conséquence non remboursables, ni échangeables ou modifiables, sauf sur paiement de certains frais.

¹² Pièce P-8.

[27] En réalité, deux séries de billets furent réservés, achetés et délivrés. Il existait donc, selon Swiss et Intair, deux contrats distincts de transport. Swiss précise que si les demandeurs avaient eu chacun un seul billet d'avion (ou un seul contrat de transport), dont le coût aurait été substantiellement plus élevé, elle leur aurait permis de prendre sans frais un autre vol en direction de Montréal, soit à bord de l'un de ses avions, soit sur un vol exploité par une autre société aérienne.

[28] La première série, pour le segment aller retour Montréal-Zurich-Tel-Aviv, a été achetée par Demers auprès de Intair, un grossiste en voyages ou consolidateur, autorisé à vendre au Canada des billets d'avion sur Swiss. À ce titre, Intair peut offrir à sa clientèle, essentiellement des agences de voyages, des prix avantageux, mais seulement sur les principales destinations en ce qui concerne l'Europe. C'est elle qui a finalement acheté auprès de Swiss les billets d'avion demandés par Demers pour le premier segment¹³.

[29] La deuxième série de billets, pour le segment aller-retour Zurich-Zagreb, a été réservée et achetée par Demers directement de Swiss¹⁴. Intair aurait pu lui vendre les billets, mais du fait qu'elle ne détient pas d'entente particulière avec Swiss pour cette destination, elle ne pouvait le faire à un prix aussi avantageux que ce qu'elle offre habituellement à sa clientèle en tant que grossiste ou consolidateur. Demers achète donc les billets directement de Swiss et bénéficie d'une réduction, bien modique (50\$), sur la vente aux demandeurs des billets d'avion pour ce segment.

[30] La décision de Demers de procéder de cette façon résulte de discussions intervenues entre madame Barzel et une préposée de Intair. Madame Barzel explique que cette dernière lui a suggéré de procéder de la sorte afin de pouvoir offrir aux demandeurs un prix total inférieur à ce qu'il leur en aurait coûté autrement si, pour tous les segments, ils avaient acheté un billet unique.

[31] Par ailleurs, la représentante de Intair lui mentionne qu'elle précisera dans le système de réservation que les billets des deux séries sont délivrés avec la mention "OSI". L'utilisation du système OSI, selon ce que la preuve révèle, est aussi une pratique répandue dans l'industrie du transport aérien. Elle est mise en oeuvre par l'inscription dans le système de réservation de l'abréviation OSI qui signifie "Other Services Information". En l'espèce, elle se retrouve dans les données informatiques de Intair¹⁵ et de Swiss¹⁶ traitant des billets d'avion achetés par les demandeurs.

[32] Swiss explique que ce système ne signifie pas que les deux séries de billets ont été délivrées aux demandeurs en partage ou en conjonction ("co-sharing ou conjunction tickets"). Les deux séries, dit-elle, demeuraient séparées, ayant fait l'objet de deux contrats distincts.

[33] Elle précise que la mention OSI servait seulement à relier les deux séries de billets aux fins de pouvoir offrir aux clients un meilleur service lors de leurs divers

¹³ Pièces DS-1 et DS-4.

¹⁴ Pièces DS-1 et DS-4.

¹⁵ Pièce DG-6.

¹⁶ Pièce DS-6.

déplacements dans les aéroports. Demers, de son côté, mentionne que l'utilisation du système OSI lui a été proposée par Intair. Elle en a compris que cette inscription liait les deux séries de billets l'une à l'autre et que cela favorisait les demandeurs en assurant le respect de tous leurs billets d'avion.

• • •

[34] Les demandeurs témoignent qu'ils n'ont jamais été informés par quiconque que la manière par laquelle les billets d'avion furent réservés et achetés leur faisait courir le risque de perdre un titre de transport ou de subir d'autres inconvénients si l'un de leurs vols était en retard. Ainsi, disent-ils, ils n'ont reçu aucun conseil ou avertissement leur suggérant de prévoir des modalités alternatives pour leur voyage ou une couverture d'assurance supplémentaire en cas de retard.

[35] Leur réclamation totalise 7 000\$ et se détaille ainsi:

• Le coût d'achat des billets sur Air France:	3 364,94\$
• Le coût d'achat des billets sur West Jet:	318,50\$
• Frais administratifs réclamés par Air France:	192,74\$
• Dépenses personnelles diverses:	135,00\$
• Troubles, ennuis et inconvénients:	<u>2 988,00\$</u>
 <u>Total:</u>	 7 000,00\$

[36] Au sujet de leur réclamation pour troubles, ennuis et inconvénients, les demandeurs expliquent d'abord que, dans une situation fort stressante, ils ont dû se déplacer rapidement d'un comptoir à l'autre à l'aéroport international de Zurich pour dénicher une autre société aérienne pouvant les transporter au Canada.

[37] En deuxième lieu, ils se plaignent des conditions inconfortables dans lesquelles, coincés ("stranded") et sans aucun soutien de la part de Swiss, ils ont dû passer 18 heures environ à l'aéroport de Zurich avant de pouvoir finalement prendre un vol vers le Canada.

[38] Enfin, en raison du décalage d'un jour dans leur horaire de voyage, ils exposent les diverses démarches qu'ils ont dû faire pour aviser leurs proches de leur retour tardif et faire reporter leurs activités professionnelles respectives qui étaient déjà planifiées pour les 28 et 29 juillet 2008.

[39] Par ailleurs, les demandeurs soulignent que la conduite de Swiss à leur endroit est contraire aux représentations contenues dans sa publicité qui vante son association à Star Alliance, un regroupement de transporteurs aériens auquel Croatia Airlines fait d'ailleurs partie. Les extraits suivants, tirés des sites Internet de Swiss et Star Alliance¹⁷, illustrent les avantages pour les voyageurs que Swiss véhicule à cet égard:

¹⁷ Pièces P-16 et P-13.

SWISS**STAR ALLIANCE**
THE LARGEST AIRLINE NETWORK FOR
BIGGEST ADVANTAGES

Did you know that every time you fly with a member airline of the Star Alliance™, you're actually flying in the world's biggest airline network? Since April 1st, 2006, it is even bigger – SWISS has become a proud member of the Star Alliance.

This alliance is a net of airlines embracing the world. Therefore you have plenty offers of airports and flying routes. Sit back and enjoy the worldwide spun connections.

(...)

STAR ALLIANCE

Star Alliance network is the global leading airline network, in terms of daily flights, destinations and countries flown to and amount of member airlines. It was established in 1997 as the first truly global airline alliance to offer customers worldwide reach and a smooth travel experience. This section describes the Star Alliance member airlines, the organisation, its initiatives and campaigns.

(...)

We're working hard to make your connecting travel as fast and smooth as possible. Our "Star Alliance Connections" product works behind the scenes, tracks your flights and, if it's late, makes arrangements in advance of your arrival to transfer you efficiently once you landed. With the various Move Under One Roof initiatives, we're adapting airports so that they house all our member airlines in one terminal, under one roof. So far the waiting time in many airports has been cut more than half!

Star Alliance Connections

It only takes one delayed flight to throw your travel plans into chaos. Well you can rest assured that our "Star Alliance Connections" product at key alliance hubs is working away behind the scenes.

With the help of special software, Star Alliance Connection Centres are solving problems by continually monitoring your in-bound and out-bound flights, and will take steps to minimize the effects of any delays in your journey. The arrival and departure times of your flights are monitored so that potential misconnections can be flagged.

(...)

[40] Swiss conteste la réclamation. Essentiellement, elle plaide que les demandeurs, qui n'étaient pas titulaires de billets d'avion uniques leur permettant de voler sur plusieurs trajets dans le cadre d'un itinéraire global, se sont présentés en retard pour le vol Zurich-Montréal. Partant, dit-elle, leur retard équivale à un abandon de leur titre de transport sur ce segment et elle n'avait en conséquence aucune obligation de leur permettre de monter sans frais à bord d'un autre vol en direction de Montréal.

[41] De plus, au sujet de son association avec le regroupement Star Alliance, elle déclare que les demandeurs auraient bénéficié de tous les avantages ou priviléges qui en découlent s'ils avaient acheté chacun un billet unique et non pas deux billets distincts. Encore ici, elle insiste sur le fait que les titres de transport émanaient de deux contrats distincts et non pas d'un seul et qu'elle avait entièrement respecté ses obligations aux termes du seul contrat de transport qui la liait.

[42] Demers, de son côté, conteste aussi la réclamation et appelle en garantie Intair de qui elle a acheté ou voulait acheter les billets d'avion pour les demandeurs. En bref, elle allègue ne pas être responsable pour le retard Zagreb-Zurich et critique la décision de Swiss de ne pas avoir permis aux demandeurs de voyager à bord de l'un de ses autres vols (ou de l'une des sociétés aériennes membres de Star Alliance). En définitive, elle tient Intair responsable pour ne pas l'avoir correctement conseillé ou informé sur la façon dont les billets d'avion que voulaient obtenir les demandeurs auraient dû leur être vendus.

[43] Enfin, Intair s'oppose à la réclamation en garantie de Demers. Elle allègue qu'elle n'a commis aucune faute lors de la vente des billets d'avion. Elle soutient que cette dernière connaissait parfaitement bien les règles applicables et les conséquences pouvant résulter de l'achat séparé de billets d'avion. Demers, dit-elle, a librement choisi d'acheter les billets d'avion comme elle l'a fait et elle aurait dû mieux informer les demandeurs sur les risques que portait la manière par laquelle elle a ordonné leur voyage.

ANALYSE ET MOTIFS

[44] Le Tribunal entend trancher le litige entre les parties en traitant d'abord de la réclamation des demandeurs envers Demers. Du même coup, le Tribunal décidera de l'appel en garantie que cette dernière a intenté contre Intair. Dans un deuxième temps, le Tribunal se penchera sur la demande judiciaire entreprise contre Swiss.

A) Le rapport juridique entre les demandeurs et Demers

[45] En droit du tourisme, le contrat de voyage intervenant entre un consommateur et une agence de voyages est un contrat de consommation à l'égard duquel s'appliquent la *Loi sur la protection du consommateur*¹⁸ et, de façon supplétive, les règles énoncées au *Code civil du Québec* (C.c.Q.), notamment celles relatives au contrat de service.

¹⁸ L.R.Q. c. P-40.1.

[46] L'article 2100 C.c.Q. énonce ce qui suit:

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.

[47] La doctrine¹⁹ et la jurisprudence²⁰ enseignent que, de façon générale, l'agence de voyages et le grossiste sont tenus à une obligation de résultat²¹ et s'obligent solidairement envers le voyageur à ce que leurs prestations soient conformes aux forfaits qu'ils vendent ou au contrat intervenant avec le consommateur.

[48] Dans son livre *Le droit du tourisme au Québec*²², le professeur Jolin écrit:

C'est parce que le contrat de voyage est aussi un contrat de consommation au sens de l'article 1384 du Code civil du Québec et de l'article 2 de la Loi sur la protection du consommateur qu'il entre dans le champs d'application de la Loi sur la protection du consommateur et que l'agent de voyage est tenu du résultat. En effet, en vertu de l'article 16 de la Loi sur la protection du consommateur, l'agent de voyage, simple intermédiaire, est tenu de la livraison du bien ou du service; il est responsable de la conformité des biens et services décrits au contrat (article 40) et il ne peut invoquer une clause d'exonération interdite en vertu de l'article 10. Il est responsable du fait des sous-traitants, des autres fournisseurs de services (transporteurs, hôteliers...) En vertu des articles 41 et 42, l'agent est responsable du contenu des énoncés publicitaires (annonce, brochure) ou des déclarations écrites ou verbales pour vendre le service.

A fortiori, l'organisateur du voyage est aussi tenu de la même obligation de résultat. Selon l'article 1525 du C.c.Q., la solidarité est présumée entre les débiteurs d'une obligation contractée pour le service ou l'exploitation d'une entreprise et l'un et l'autre peuvent être séparément contraint pour la totalité de l'obligation.

[...]

La responsabilité des agents de voyages s'étend, non seulement au respect des divers éléments de services prévus au contrat, mais aussi à des aspects accessoires comme le respect de l'horaire en matière de transport. Il appartient

¹⁹ Nicole L'HEUREUX, *Droit de la consommation*, 5^e édition, 2000, Les Éditions Yvon Blais Inc., pp. 229-233.

²⁰ *Pétrin c. Voyages P.L.M. Inc.*, J.E. 83-793 (C.Q.); *Turcotte c. Trottier*, [1992] R.J.Q. 509 (C.Q.).

²¹ Nicole L'HEUREUX, *Op. cit.*, note 19; *Blondin c. Promotions Suzanne Végiard Inc.*, REJB 2004-61436, J.E. 2004-943.

²² Louis JOLIN, *Le droit du tourisme au Québec*, 2^{ème} Édition, 2005, Les Presses de l'Université du Québec, pp. 77-78.

au transporteur d'effectuer le déplacement des personnes au temps convenu, mais des agents de voyages, organisateurs comme intermédiaires, peuvent être tenus responsables des dommages causés par le retard dans le transport. Un jugement de la Cour d'appel du Québec (l'un des rares en ce domaine!), *Lambert c. Minerve Canada, compagnie de transport* a établi la responsabilité d'un grossiste pour les dommages survenus à la suite d'un retard du transporteur aérien.

[49] Les auteurs Baudouin et Deslauriers, de leur côté, commentent ainsi:

"L'agent assume, comme nous l'avons vu, en principe une obligation de résultat et donc celle de fournir au client les prestations promises. Sa responsabilité doit s'apprécier par rapport aux représentations faites et aux manquements apportés à leur exécution. Il doit la conformité de l'exécution à la promesse faite. Toutefois, le détaillant qui ne fait que vendre un ensemble préparé par un grossiste et qui se voit condamné conserve un recours réciproque contre le véritable responsable. Vu son rôle, il ne peut cependant dégager sa responsabilité envers le client en prouvant qu'il était dans l'impossibilité de contrôler l'exécution des obligations promises. Il reste en fait responsable de la faute d'autrui."²³

[50] Au sujet du seul véritable moyen de défense que peut faire valoir l'agence de voyages en cas d'inexécution de ses prestations, ils ajoutent:

"Parce qu'il est soumis en règle générale à une obligation de résultat, l'agent de voyage ne peut se dégager de sa responsabilité qu'en prouvant la force majeure ou la faute d'un tiers dont il n'est pas comptable. L'absence du résultat escompté fait donc présumer la responsabilité du débiteur. À cet égard, la jurisprudence a décidé que des bris mécaniques dans les moyens de transport (avion, bateau, par exemple) ne peuvent, sauf circonstances exceptionnelles, être considérés comme un cas de force majeure.

La jurisprudence majoritaire tient pour solidaire la responsabilité des différents prestataires de services, appliquant ainsi le second alinéa de l'article 1525 C.c. C'est là une mesure additionnelle de protection pour le client puisqu'il lui est bien souvent difficile d'identifier avec précision le débiteur de l'obligation (le grossiste, le voyagiste, le sous-traitant, le détaillant...). Comme pour toute obligation solidaire, le débiteur condamné et qui a payé le créancier a un recours réciproque contre ses codébiteurs pour leur part de la dette (art. 1536 C.c.)."²⁴

[51] Par ailleurs, l'agence de voyages et le grossiste sont tenus de fournir à leurs clients toutes les informations pertinentes au sujet de leur voyage, en particulier en ce qui concerne les risques qu'il comporte. Les auteurs Baudouin et Deslauriers²⁵ énoncent comme suit la portée de cette obligation:

²³ Jean-Louis BAUDOUIN et Patrice DESLAURIERS, *La responsabilité civile*, 7^e édition, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais Inc., 2007, P 445.

²⁴ *Id.*, pp.447-448.

²⁵ Jean-Louis BAUDOUIN et Patrice DESLAURIERS, *Op. cit.*, note 23.

« La première est évidemment celle de bien informer le client relativement au contenu des prestations fournies et de lui donner les conseils adéquats. La *Loi sur la protection du consommateur* impose de dévoiler tout fait important susceptible d'influencer la décision de contracter. Ce devoir s'étend tant à la phase précontractuelle du choix du voyage (le client doit être informé sur les différentes options ou possibilités qui s'offrent à lui), qu'à celle postérieure à ce choix. En d'autres termes, pendant la période de l'exécution du contrat, l'agent doit continuer à fournir toutes les informations pertinentes à la bonne et saine réalisation de l'entreprise. »²⁶

[52] En somme, les obligations auxquelles sont tenus l'agence de voyages et le grossiste en vertu du contrat de voyage sont non seulement des obligations de résultat de façon générale, mais elles signifient aussi qu'ils doivent respecter des standards de haute qualité à l'égard des conseils et des renseignements qu'ils doivent donner et fournir à leurs clients. Le consommateur ne doit pas uniquement savoir qu'il part en vacances, il doit être convenablement renseigné sur tous les aspects pertinents dont les risques que comporte leur voyage.

[53] En l'espèce, de toute la preuve présentée, il est indéniable que Demers s'est comportée fautivement dans la façon dont elle a organisé le voyage des demandeurs. Sans que le Tribunal exprime ici ses commentaires sur la légalité de la décision prise par Swiss à Zurich, Demers admet qu'elle a commis une erreur en ne prêtant pas attention sur les conséquences que pouvait porter la vente individuelle ou séparée des billets d'avion. Elle reconnaît au surplus qu'elle n'a pas informé les demandeurs sur les effets pratiques qui pouvaient résulter de la vente de deux titres de transport distincts.

[54] Le Tribunal souligne néanmoins l'ambiguïté qui semble exister dans l'industrie du tourisme relativement à l'utilisation du système OSI dans le transport aérien.

[55] La principale dirigeante de Demers connaît bien la distinction entre un billet unique et des billets multiples, mais semble considérer, surtout à la lumière de la recommandation faite par Intair, qu'il existait un avantage additionnel ou précis pour les demandeurs à acheter les billets d'avion en les reliant par l'inscription OSI.

[56] Madame Barzel, quant à elle, œuvrait à l'époque depuis plusieurs années dans le domaine et savait que la vente de billets séparés formait des contrats distincts. Elle témoigne toutefois qu'en procédant comme elle l'a fait, elle ignorait le fait que les demandeurs courraient un risque en cas de retard. Elle fut confortée, dit-elle, par la recommandation de Intair au sujet de l'inscription de l'abréviation OSI dans le système de réservation. Cela lui faisait croire que les billets d'avion avaient été délivrés en conjonction²⁷.

[57] Dans cette perspective, il y a lieu dans l'instance impliquant les demandeurs et Demers d'accueillir l'appel en garantie intentée par cette dernière contre Intair. De fait,

²⁶ *Id.*, p. 444

²⁷ Pièce DS-2.

dans une proportion et suivant les modalités qui seront précisées plus loin dans le jugement, la responsabilité doit être partagée entre Demers et Intair.

[58] La prépondérance de la preuve révèle que la décision de Demers de procéder comme elle l'a fait résulte spécifiquement d'un conseil donné par une préposée de Intair. Demers n'a pas agi de sa propre initiative, mais plutôt suivant une recommandation de cette préposée qui, explique madame Barzel, sans la renseigner ou la mettre en garde sur les éléments risqués de l'opération, s'est montrée fort insistante ou déterminée à cet égard.

[59] Cette employée, qui occupe le poste d'agent de réservation exécutif chez Intair, n'a pas témoigné lors du procès. Elle a produit une déclaration écrite pour valoir témoignage, dans laquelle, entre autres choses, elle mentionne ou laisse entendre qu'elle avait fourni à Demers toutes les conditions particulières rattachées à la vente (ou l'achat) de billets d'avion séparés.

[60] Cette partie de la déclaration écrite, de l'avis du Tribunal, n'est pas suffisante pour repousser le témoignage de madame Barzel. Elle est imprécise sur le contenu des échanges ayant effectivement eu lieu avec cette dernière, en particulier pour tout ce qui touche les risques que pouvaient courir les demandeurs en cas de retard de l'un de leurs vols.

[61] Aussi, entre un témoignage rendu oralement devant lui et une déclaration écrite présentant de façon générale la manière par laquelle une employée exécute habituellement son travail, le Tribunal préfère la version ou les explications offertes directement devant lui. Partant, le Tribunal conclut que, dans les circonstances décrites lors du procès, Intair n'a pas satisfait à son fardeau de prouver qu'elle avait correctement renseigné ou conseillé Demers sur tous les aspects pertinents de la vente des billets d'avion.

B) Le rapport juridique entre les demandeurs et Swiss

[62] La réclamation des demandeurs contre Swiss est d'abord assujettie à la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* (la "Convention de Montréal") régissant la responsabilité contractuelle ou extracontractuelle du transporteur aérien international²⁸. La *Convention de Montréal* est intégrée au droit canadien et québécois par la *Loi sur le transport aérien*²⁹ qui, par son annexe VI, l'incorpore à ses dispositions.

[63] L'article 1 de la *Convention de Montréal* énonce ce qui suit:

ARTICLE 1

CHAMP D'APPLICATION

²⁸ La *Convention de Montréal*, bien qu'elle soit en vigueur en Israël depuis le 20 mars 2011 seulement, s'applique à la présente affaire. En effet, dans le cas d'un vol aller-retour, le point de départ et le point de destination est le même, c'est-à-dire Montréal dans le présent cas.

²⁹ R.S.C. 1985, c-14.

1. La présente convention s'applique à tout transport international de personnes, bagages ou marchandises, effectué par aéronef contre rémunération. Elle s'applique également aux transports gratuits effectués par aéronef par une entreprise de transport aérien.
2. Au sens de la présente convention, l'expression *transport international* s'entend de tout transport dans lequel, d'après les stipulations des parties, le point de départ et le point de destination, qu'il y ait ou non interruption de transport ou transbordement, sont situés soit sur le territoire de deux États parties, soit sur le territoire d'un seul État partie si une escale est prévue sur le territoire d'un autre État, même si cet État n'est pas un État partie. Le transport sans une telle escale entre deux points du territoire d'un seul État partie n'est pas considéré comme international au sens de la présente convention.
3. Le transport à exécuter par plusieurs transporteurs successifs est censé constituer pour l'application de la présente convention un transport unique lorsqu'il a été envisagé par les parties comme une seule opération, qu'il ait été conclu sous la forme d'un seul contrat ou d'une série de contrats, et il ne perd pas son caractère international par le fait qu'un seul contrat ou une série de contrats doivent être exécutés intégralement dans le territoire d'un même État.
4. La présente convention s'applique aussi aux transports visés au Chapitre V, sous réserve des dispositions dudit chapitre.

[64] L'article 19 et les paragraphes 1 et 5 de l'article 22 prévoient ce qui suit:

Article 19

Retard

Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.

Article 22

Limites de responsabilité relatives aux retards,
aux bagages et aux marchandises

1. En cas de dommage subi par des passagers résultant d'un retard, aux termes de l'article 19, la responsabilité du transporteur est limitée à la somme de 4 150 droits de tirage spéciaux par passager.
5. Les dispositions des paragraphes 1 et 2 du présent article ne s'appliquent pas s'il est prouvé que le dommage résulte d'un acte ou d'une omission du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires, fait soit avec l'intention de provoquer un dommage, soit témérairement et avec conscience qu'un dommage

en résultera probablement, pour autant que, dans le cas d'un acte ou d'une omission de préposés ou de mandataires, la preuve soit également apportée que ceux-ci ont agi dans l'exercice de leurs fonctions.

[65] Par ailleurs, les articles 26 et 29 sont libellés ainsi:

Article 26

Nullité des dispositions contractuelles

Toute clause tendant à exonérer le transporteur de sa responsabilité ou à établir une limite inférieure à celle qui est fixée dans la présente convention est nulle et de nul effet, mais la nullité de cette clause n'entraîne pas la nullité du contrat qui reste soumis aux dispositions de la présente convention.

Article 29

Principe des recours

Dans le transport des 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.

[66] Enfin, les articles 39 à 41 et 47 du chapitre V de la *Convention de Montréal* traitent du transporteur aérien contractuel et du transporteur de fait et établissent les règles suivantes:

Chapitre V

Transport aérien effectué par une personne autre que le transporteur contractuel

Article 39

Transporteur contractuel – Transporteur de fait

Les dispositions du présent chapitre s'appliquent lorsqu'une personne (ci-après dénommée "transporteur contractuel") conclut un contrat de transport régi par la présente convention avec un passager ou un expéditeur ou avec une personne agissant pour le compte du passager ou de l'expéditeur, et qu'une autre personne (ci-après dénommée "transporteur de fait") effectue, en vertu d'une autorisation donnée par le transporteur contractuel, tout ou partie du transport, mais n'est pas, en ce qui concerne cette partie, un transporteur successif au

sens de la présente convention. Cette autorisation est présumée, sauf preuve contraire.

Article 40

Responsabilité respective du transporteur contractuel et du transporteur de fait

Sauf disposition contraire du présent chapitre, si un transporteur de fait effectue tout ou partie du transport qui, conformément au contrat visé à l'article 39, est régi par la présente convention, le transporteur contractuel et le transporteur de fait sont soumis aux règles de la présente convention, le premier pour la totalité du transport envisagé dans le contrat, le second seulement pour le transport qu'il effectue.

Article 41

Attribution mutuelle

1. Les actes et omissions du transporteur de fait ou de ses préposés et mandataires agissant dans l'exercice de leurs fonctions, relatifs au transport effectué par le transporteur de fait, sont réputés être également ceux du transporteur contractuel.

2. Les actes et omissions du transporteur contractuel ou de ses préposés et mandataires agissant dans l'exercice de leurs fonctions, relatifs au transport effectué par le transporteur de fait, sont réputés être également ceux du transporteur de fait. Toutefois, aucun de ces actes ou omissions ne pourra soumettre le transporteur de fait à une responsabilité dépassant les montants prévus aux articles 21, 22, 23 et 24. Aucun accord spécial aux termes duquel le transporteur contractuel assume des obligations que n'impose pas la présente convention, aucune renonciation à des droits ou moyens de défense prévus par la présente convention ou aucune déclaration spéciale d'intérêt à la livraison, visée à l'article 22 de la présente convention, n'auront d'effet à l'égard du transporteur de fait, sauf consentement de ce dernier.

Article 47

Nullité des dispositions contractuelles

Toute clause tendant à exonérer le transporteur contractuel ou le transporteur de fait de leur responsabilité en vertu du présent chapitre ou à établir une limite inférieure à celle qui est fixée dans le présent chapitre est nulle et de nul effet, mais la nullité de cette clause n'entraîne pas la nullité du contrat qui reste soumis aux dispositions du présent chapitre.

[67] En l'instance, que l'on considère le rapport juridique entre les demandeurs et Swiss sous l'angle d'un retard suivant la *Convention de Montréal* ou autrement sous l'angle des obligations contractuelles ou extracontractuelles entourant ou découlant de la délivrance ou l'exécution d'un titre de transport, le Tribunal estime que Swiss s'est comportée de façon fautive envers les demandeurs dans les circonstances décrites lors du procès.

[68] De la preuve, il ressort que la manière par laquelle Swiss a délivré ou permis que soient délivrés les billets d'avion aux demandeurs était telle qu'elle a créé chez eux un faux sentiment de sécurité quant aux conditions d'exercice de leurs droits de vol. En fait, cette façon de faire était trompeuse, entre autres parce qu'elle ne permettait pas aux demandeurs de connaître suffisamment bien les conditions réelles gouvernant l'exercice de leurs droits de vol auprès d'un transporteur précis.

[69] Une fois encore, les divers documents remis aux demandeurs avant leur départ faisaient voir que tous les vols étaient exploités ou sous le contrôle de Swiss.

[70] Cette dernière, dans sa publicité, vante son association à Star Alliance, le regroupement de transporteurs aériens auquel est partie Croatia Airlines. Elle publicise son association avec Croatia Airlines à l'intérieur de ce réseau et, de façon spécifique, les divers avantages que sa participation à Star Alliance comporte pour les voyageurs qui veulent se rendre dans des villes qu'elle ne dessert pas d'elle-même.

[71] Swiss publicise aussi son partenariat³⁰ avec Croatia Airlines quant au partage de leur code de transporteur aérien ("code share partner"). Le partage de code ("code sharing"), comme déjà dit, est une pratique largement répandue aujourd'hui parmi les transporteurs aériens.

[72] Cette pratique permet à une société aérienne de délivrer sous son code de transporteur aérien des billets d'avion pour des vols ou segments qui sont en réalité exploités ou desservis par une autre société aérienne. La représentante de Swiss admet que celle-ci était "un agent" autorisé par Croatia Airlines pour vendre sous le code de Swiss des billets d'avion pour des vols que Croatia Airlines exploite seule.

[73] Cette pratique sert bien les intérêts des sociétés aériennes et, manifestement, elle est un outil de marketing efficace. En accroissant par cet usage le nombre de partenaires ou de collaborateurs, les sociétés aériennes peuvent offrir à leur clientèle des itinéraires plus étendus et diversifiés et couvrir des destinations qu'elles ne desservent pas de façon autonome. Cette pratique, comme le révèle la présente affaire, peut cependant être source de grande confusion.

[74] Dans ses représentations finales, Swiss soutient que, bien que tous les billets d'avion aient été délivrés sous son nom et en partage de code ("code sharing"), le vol aller-retour Zurich-Zagreb, conformément aux règles établies par *le Tarif*³¹ s'appliquant aux sociétés aériennes en cette matière, demeurait un vol séparé, étant issu d'un contrat

³⁰ Pièce P-14.

³¹ *Le Tarif* correspond aux règles connues sous l'expression "Passenger Air Tariff" et sont édictées par l'IATA.

distinct. Il ne s'agissait donc pas selon elle d'un cas où les billets avaient été délivrés en conjonction ("conjunction tickets").

[75] Le Tribunal est loin d'être convaincu que, de la manière par laquelle Swiss a délivré ou présenté les billets d'avion aux demandeurs en l'instance, les règles du *Tarif* lui permettent de qualifier comme elle le mentionne la relation juridique qui les liait et, surtout, de présenter comme elle le fait les obligations s'imposant à chacune des parties dans les circonstances³².

[76] D'une part, sans que soient reprises les nuances que soulève Swiss, la *Convention de Montréal*, aux articles 39 à 41, réglemente aujourd'hui l'utilisation en partage du code des transporteurs aériens. L'auteur John D. Holding³³ écrit à ce sujet:

A. GENERAL

The introduction of the practice of code-sharing between carriers gave rise to the Guadalajara Supplementary Convention which was supplementary to the Warsaw Convention. The Guadalajara provisions were adopted in the Montreal Convention.

These provisions apply when the contracting carrier makes a contract of carriage by ticket or air waybill with the passenger or consignee, and another carrier actually performs all or part of the carriage under the authority of the contracting carrier.

B. LIABILITY OF THE CARRIERS

The contracting carrier is subject to the rules of the Conventions for the whole of the carriage contract, and the actuel carrier is subject for that part of the carriage it performs.

The acts and omissions of the actual carrier are deemed to be those of the contracting carrier. The acts and omissions of the contracting carrier are deemed those of the actual carrier in relation to the carriage it performs.

C. CLAIMS AGAINST THE CARRIERS

Whether addressed to the contracting carrier or the actual carrier, any notice of claim has the same effect with respect to the damage occurring during the actual carriage.

³² En particulier, le Tribunal souligne que la preuve de Swiss et Intair à ce sujet ne repose que sur le témoignage de la représentante de Swiss et des écrits (courriels) d'une représentante de Intair qui n'a pas témoigné lors du procès. Cette preuve, sans même traiter de la question de la recevabilité, est loin d'être satisfaisante, puisqu'elle participe de la nature de simples opinions présentées devant le Tribunal. D'ailleurs, toutes les règles pertinentes édictées par l'IATA n'ont pas été produites par les parties.

³³ John D. HOLDING, *Canadian Manual of International Air Carriage*, 2005, Irwin Law, 207 p.

The plaintiff has the option of suing the actual or contracting carrier or both. If action is brought against one of these carriers, that carrier may require that the other carrier be joined in the action. The procedure and effects of such joinder are determined by the law of the court. The rights of recourse and indemnification between carriers are expressly preserved.³⁴

(...)

[77] Les professeurs Dempsey et Milde³⁵, quant à eux, expliquent comme suit les articles 39 à 41 de la *Convention*:

II. Article 39 – Contracting Carrier – Actual Carrier

(...)

This provision has its origin in the Guadalajara Convention of 1961. It makes clear that M99 [la Convention de Montréal] applies even where the contracting carrier does not provide a part or the entire through movement, which is instead performed by the actual carrier under authority from the contracting carrier. The "actual" carrier must not be a "successive" carrier covered by the agreement for international carriage but acts in his own name and is not an "agent or servant" of the contracting carrier. In the absence of proof to the contrary, such actual carriage is presumed to have been under authority from the contracting carrier.

III. Article 40 – Respective Liability of Contracting and Actual Carriers

(...)

This Article is the critical substantive of the provision and it originated in Article II of the Guadalajara Convention. It sets forth the basic principle making the contracting carrier liable for the entire through movement, and making the actual carrier liable for that portion of the through movement that it performs.

IV. Article 41 – Mutual Liability

(...)

This Article is derived from Article III of the Guadalajara Convention. The acts or omissions of the actual carrier (or its servants or agents acting within the scope of their employment) are imputed to the contracting carrier under the principle of *vicarious liability*. However, no such act or omission shall result in

³⁴ *Id.*, pp.55-56.

³⁵ Paul S. DEMPSEY et Michael MILDE, *International Air Carrier Liability: The Montreal Convention of 1999*, Montreal, McGill University, 2005, pp.233-235.

greater liability than that specified in the Convention. Neither shall any waiver of M99's rights or defenses by the contracting carrier be imputed to the actual carrier without its consent.

[78] La *Convention de Montréal* édicte des règles qui définissent maintenant de façon exhaustive la responsabilité des transporteurs aériens qui adhèrent à cette pratique, sans que ces derniers puissent la limiter ou l'exclure par des clauses contractuelles.

[79] Elle ne fait aucune distinction selon que les billets d'avion sont achetés à bas prix ou dans la catégorie affaires, ni non plus selon qu'il s'agit de billets séparés ou de billets uniques. Sauf les exceptions spécifiquement circonscrites dans ses dispositions, la *Convention de Montréal* vise tous les cas où des billets d'avion sont vendus et délivrés dans le contexte d'un partage du code de transporteur aérien.

[80] Swiss n'a pas tenté de démontrer qu'il s'agissait en l'espèce de transports successifs. De toute façon, elle n'aurait pas pu réussir, la preuve révélant ici que l'intention des demandeurs a toujours été de constituer un itinéraire global. Par ailleurs, au sujet de sa responsabilité, elle ne peut non plus invoquer une clause contractuelle l'excluant ou la limitant, ces clauses, conformément aux articles 26 et 47 de la *Convention de Montréal*, étant nulles et de nul effet.

[81] Partant, sous l'angle de la *Convention de Montréal*, Swiss demeure ultimement responsable du retard résultant de l'exploitation du vol Zagreb-Zurich par Croatia Airlines. En tant que transporteur contractuel, elle est entièrement responsable du retard occasionné par le transporteur de fait. De plus, le retard, dont la cause exacte ne fut pas véritablement prouvée en l'instance, n'a fait l'objet d'aucune explication au sens de l'article 19 de la *Convention de Montréal* pour être justifié dans les circonstances. La responsabilité de Swiss est donc entière en vertu de la *Convention de Montréal*.

[82] D'autre part, la situation se dégageant de la façon par laquelle Swiss a délivré ou permis que soient délivrés les billets d'avion aux demandeurs était trop confuse pour que ces derniers puissent raisonnablement conclure qu'elle restait totalement étrangère au vol aller-retour Zurich-Zagreb et qu'elle n'avait en conséquence aucune obligation envers eux en cas de retard de ce vol.

[83] La situation était et demeure à ce point confuse que l'écrit consacrant la vente intervenue entre Swiss et Intair³⁶ pour le segment Montréal-Zurich-Tel-Aviv employait lui-même l'expression "conjunction tickets". La preuve n'est pas claire sur ce que cette expression signifiait réellement dans les circonstances.

[84] L'article 111 (2) du *Règlement sur les transports aériens*³⁷ énonce ce qui suit:

111. (1) Les taxes et les conditions de transport établies par le transporteur aérien, y compris le transport à titre gratuit ou à taux réduit, doivent être justes et raisonnables et doivent, dans des circonstances et des conditions sensiblement analogues, être imposées uniformément pour tout le trafic du même genre.

³⁶ Pièce DS-4.

³⁷ DORS/88-58.

(2) En ce qui concerne les taxes et les conditions de transport, il est interdit au transporteur aérien :

- a) d'établir une distinction injuste à l'endroit de toute personne ou de tout autre transporteur aérien;
- b) d'accorder une préférence ou un avantage indu ou déraisonnable, de quelque nature que ce soit, à l'égard ou en faveur d'une personne ou d'un autre transporteur aérien;
- c) de soumettre une personne, un autre transporteur aérien ou un genre de trafic à un désavantage ou à un préjudice indu ou déraisonnable de quelque nature que ce soit.

[85] En l'espèce, tenant compte de la manière par laquelle les billets d'avion ont été délivrés et présentés aux demandeurs, de l'utilisation en partage du code de transporteur aérien de Croatia Airlines, de l'emploi du système OSI et, enfin, de la publicité que fait Swiss au sujet de son association avec Star Alliance, le Tribunal conclut que Swiss est elle-aussi responsable des dommages subis par les demandeurs.

[86] En fait, la décision de ses préposés de traiter le retard des demandeurs comme étant un abandon de leur titre de transport a été, au sens du paragraphe 5 de l'article 22 de la *Convention de Montréal*, prise de façon téméraire et avec conscience qu'un dommage en résulterait. De plus, la condition dévoilée ou exécutée à Zurich le 27 juillet 2008 avait comme conséquence dans les circonstances de soumettre les demandeurs à un désavantage ou un préjudice indu ou déraisonnable au sens de l'article 111 (2) du *Règlement sur les transports aériens*.

[87] Il convient donc d'établir les dommages auxquels les demandeurs ont droit et la façon par laquelle la responsabilité des défenderesses et de la partie appelée en garantie sera partagée entre elles.

• • •

[88] Les demandeurs réclament le remboursement des sommes qu'ils ont payées pour l'achat des billets d'avion sur Air France (3 364,94\$) et sur West Jet (318,50\$), de même que pour les frais administratifs réclamés par Air France (192,74\$) et leurs dépenses personnelles diverses (135,82\$). Ces éléments sont raisonnables et n'ont fait l'objet d'aucune contestation par les autres parties. Les montants réclamés seront donc accordés.

[89] Par ailleurs, en ce qui concerne le dernier élément qui compose la réclamation des demandeurs (2988\$), le Tribunal, eu égard à la preuve faite à ce sujet, estime raisonnable de leur accorder la somme totale de 1800\$.

[90] Le Tribunal précise que cette réclamation est traitée avant tout sous l'angle des troubles, ennuis et inconvénients qu'ils ont exposés. En cela, le Tribunal fait sienne la

décision rendue par notre collègue le juge David Cameron³⁸, J.C.Q., à l'égard de la distinction devant être faite entre une réclamation de cette nature présentée en vertu de l'article 19 de la *Convention de Montréal* et une réclamation incluant une demande d'indemnité pour dommages psychologiques intentée suivant l'article 17 de la *Convention*.

[91] La créance des demandeurs est donc établie à la somme totale de 5 812\$.

[92] La responsabilité de Demers et Swiss envers les demandeurs ne résulte pas, pour l'essentiel, de la même source juridique. La condamnation devant être prononcée doit donc être *in solidum*.

[93] Entre Demers et Swiss, le Tribunal considère que la responsabilité doit être partagée à raison de 60% pour Demers et 40% pour Swiss. Le Tribunal estime en effet que l'agence de voyages doit supporter une part plus grande de responsabilité envers les demandeurs. Elle aurait dû être plus prudente dans l'organisation de leur voyage, notamment en prévoyant une période plus longue pour leur correspondance à Zurich le 27 juillet 2008.

[94] Entre Demers et Intair, le Tribunal détermine que la responsabilité doit être également partagée entre elles. Sans que cela n'excuse entièrement les erreurs commises par Demers, il n'y a pas de doute ici que, sans fournir toutes les informations pertinentes sur les conditions se rattachant aux vols qu'elle a proposés, Intair, par les conseils qu'elle a fournis, a incité Demers à réserver et acheter les billets d'avion dans le cadre d'une opération risquée. La responsabilité est donc partagée entre elles suivant la proportion 50-50.

[95] Au final, pour valoir seulement entre elles, Demers, Swiss et Intair devront respectivement supporter 30%, 40% et 30% de toutes les sommes auxquelles les demandeurs ont droit en capital, intérêts et frais judiciaires.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL:

ACCUEILLE en partie la réclamation des demandeurs;

CONDAMNE les défenderesses à payer *in solidum* aux demandeurs la somme de 5 812\$, avec les intérêts au taux de 5% l'an et l'indemnité additionnelles prévue à l'article 1619 C.c.Q., à compter du 20 octobre 2008, date d'assignation, et les frais judiciaires de 155\$;

PARTAGE, pour valoir entre elles seulement, la responsabilité des défenderesses de la façon suivante: 60% pour Club Voyages Air Demers et 40% pour Swiss International Air Lines SA;

ACCUEILLE en partie l'appel en garantie de Club Voyages Air Demers;

³⁸ *Bensimon c. Agence de voyages Travelocity.ca*, (C.Q., 2008-12-18), 2008 QCCQ 12778, AZ-50532920, J.E. 2009-426

CONDAMNE Intair Transit à payer à Club Voyages Air Demers 50% de la somme que cette dernière paiera aux demandeurs dans l'instance principale, en capital, intérêts et frais, chaque partie devant toutefois payer ses propres frais judiciaires dans l'instance en garantie.

ALAIN BREAULT, J.C.Q.

Date d'audience : Le 2 mai et le 23 juin 2011