

COUR DU QUÉBEC
« Division des petites créances »

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
« Chambre civile »

N° : 500-32-162469-219

DATE : 23 juin 2026

SOUS LA PRÉSIDENTE DE L'HONORABLE BRIGITTE GOUIN, J.C.Q.

FRANCINE LEDUC

Partie demanderesse / défenderesse reconventionnelle
c.

CLUB VOYAGES PLACE VERSAILLE

Partie défenderesse / demanderesse reconventionnelle
et
**SOCIÉTÉ EN COMMANDITE TOURAM FAISANT AFFAIRES SOUS LA RAISON
SOCIAL DE VACANCES AIR CANADA**

Partie défenderesse

JUGEMENT

[1] La Partie demanderesse, Francine Leduc (**Leduc**) réclame 15 000 \$ en dommages suite à une croisière à Hawaï aux États-Unis, de la Partie défenderesse, Club voyages Place Versailles inc. (**Club voyages**) qui se porte demanderesse reconventionnelle pour la somme de 10 000 \$ en dommages alléguant abus de

procédures de même que Société en commandite Touram faisant affaires sous la raison sociale de Vacances Air Canada (**AC**).

[2] Leduc est une femme de 70 ans atteinte de myopathie hypocondriale (dystrophie musculaire) qui doit se déplacer en fauteuil roulant motorisé.

[3] Le ou vers le 19 janvier 2016, Leduc a communiqué avec Club voyages aux fins de réserver pour cinq personnes à mobilité réduite, une croisière à Hawaï, départ prévu en septembre 2016 sur le navire Grand Princess départ San Francisco, vol direct de Montréal, le tout vendu par AC.

[4] Le 19 janvier 2016, Club voyages a facturé les croisières ainsi que des frais de 30 \$ par personne¹.

[5] Le 8 juillet 2016, Club voyages a annulé la réservation de la demanderesse, car celle-ci, de même que ses compagnes ne pouvaient se prévaloir des excursions, étant donné qu'elles n'étaient pas accessibles aux fauteuils roulants motorisés², ce pourquoi il y eut remboursement³.

[6] Une proposition fut adressée par Club voyages le 26 juin 2016, qui fut acceptée le 22 août 2016 par Leduc pour une croisière accessible de sept jours dans les Caraïbes intitulée "Allure the Seas" avec Royal Caribbean international, départ 3 décembre 2017 comprenant trois cabines adaptées avec balcons extérieurs⁴ pour laquelle elle fut facturée le 25 août 2016 au montant de 1 769,62 \$ incluant les frais de 75 \$ par personne intitulé "frais de service pour dossier à mobilité réduite"⁵.

[7] Subséquemment le 4 janvier 2017, il fut requis de prolonger leur séjour d'une semaine additionnelle sur le même bateau de croisière⁶, c'est ce pour quoi, le 5 janvier 2017, celle-ci fut aussi facturée une somme additionnelle de 1 981, 45 \$⁷.

[8] Le 7 février 2017, Club voyages écrit à Leduc pour l'informer des excursions qui seraient accessibles pour les deux semaines de croisière l'invitant à en discuter plus en détail⁸.

[9] Le 12 mars 2017, la défenderesse facture un montant additionnel de 671,65 \$ pour les billets d'avion et le transport adapté⁹. Différentes discussions eurent lieu entre les

¹ Pièce P-1

² Pièce P-2

³ Pièce p-4

⁴ Pièce p-5

⁵ Pièce P-6

⁶ Pièce P-7

⁷ Pièce P-26

⁸ Pièce P-8

⁹ Pièce p-6

parties pour les spécifications des cinq fauteuils roulants motorisés, soit poids, batterie, hauteur, etc.,¹⁰ de même que les différentes conditions des excursions¹¹.

[10] Le 22 septembre 2017, la défenderesse confirme que toutes les excursions sont accessibles¹², ce à quoi elle répond requérant que les services spéciaux demandés soient prévus en conséquence lors des excursions¹³.

[11] C'est alors que le 17 octobre 2017, Club voyages avise Leduc après plusieurs communications avec le "Shore Access" que, finalement les excursions de Montego Bay ne sont pas disponibles, considérant que les fauteuils sont trop lourds pour la plate-forme élévatrice des autobus¹⁴.

[12] De surcroît, le 4 novembre 2017, Club voyages les informe qu'elle fut avisée qu'elles ne peuvent non plus faire les quatre autres excursions, soit Island Roots, Chocolate Traditions, Charm and Beauty of Nassau et Accessible Saint-Kitts, puisque la capacité maximale des fauteuils roulants motorisés ne pouvait dépasser un certains poids et largeur. Il en était de même pour "Accessible Corail World"¹⁵.

[13] C'est alors que la Partie demanderesse requiert d'annuler la croisière le 16 novembre 2017, ce qui fut refusé¹⁶.

[14] Leduc soutient qu'elle a donc décidé de faire le voyage quand même pour ne pas perdre l'argent investi face au refus des défenderesses d'effectuer un remboursement complet. Celle-ci affirme que le voyage fut cauchemardesque qu'elle n'a pu profiter de la croisière du tout et le fait de ne pas participer aux excursions ce pourquoi elle réclame le remboursement complet du voyage et dommages.

[15] La demanderesse ajoute que, bien qu'elle eut réservé une cabine adaptée avec balcon extérieur, il n'y avait pas d'ouvre-porte automatique. Essentiellement, la Partie demanderesse soutient qu'elle fut atteinte dans sa dignité :

La demanderesse fut profondément blessée, atteinte dans sa dignité, épuisée et bouleversée par le déroulement de ces événements

[16] La partie demanderesse se fonde sur les articles 40 et 41 de la *Loi sur la protection du consommateur* en n'offrant pas un service conforme à la description qui en a été faite par les représentants, de même que l'article 2100 du *Code civil du Québec*.

¹⁰ Pièce P-9

¹¹ Pièce p-10, en liasse et pièce P-11

¹² Pièce P-12

¹³ Pièce P-13

¹⁴ Pièce P-15

¹⁵ Pièce P-17

¹⁶ Pièce p-18

[17] La demanderesse soutient donc qu'elle a été privée pour des motifs discriminatoires des droits et libertés garantis par la *Charte des droits et libertés de la personne*, soit son droit à l'intégrité à la dignité et à l'honneur, d'être traitée en pleine égalité de son droit à un service ordinairement offert au public et, par conséquent, considère devoir être indemnisée pour le préjudice moral et matériel subi.

[18] La demanderesse Leduc requiert donc des dommages de 15 000 \$, soit 4 567, 80 \$ à titre de dommages matériel et 10 432,20 \$ en dommages moraux.

[19] Une Mise en demeure fut adressée le 25 janvier 2018, qui fut niée d'où la présente Demande.

[20] La Partie défenderesse Club voyages et AC conteste la demande.

[21] AC est une société en commandite constituée en vertu du *Code civil du Québec*, soit une voyageuse qui conclut des ententes avec des compagnies aériennes, les hôtels croisiéristes, les compagnies de location de voiture et les autres compagnies offrant des services de voyage.

[22] Le 14 janvier 2016, Leduc communique avec l'agence de voyages Club voyage afin d'entreprendre un voyage de croisière Hawaïenne Island et l'informe qu'elle est atteinte de myopathie hypochondriale et qu'elle doit se déplacer en fauteuil roulant motorisé.

[23] En mai 2016, celle-ci consulte la description complète des excursions offerte sur le site internet de Princess Cruise Lines et constate une restriction quant au poids maximal pouvant être accommodé par le véhicule transportant les véhicules d'aide à la mobilité tels que l'on constate à la plainte C0735 à la *Commission des Droits de la personne et des droits de la jeunesse*¹⁷.

[24] En raison de cette restriction, Club voyages contacte Princess Cruise Lines et ce pourquoi un remboursement complet fut donné à la demanderesse Leduc.

[25] Le 22 août 2016, Leduc réserve un nouveau voyage suggéré par Club voyages, soit une croisière sur le navire Allure of the Seas de Royal Caribbean international partant de Fort Lauderdale le 26 novembre 2017.

[26] Il y eut plusieurs démarches entre les parties concernant les excursions. Essentiellement, la demanderesse a pris part à la croisière, mais considère que ses droits furent brimés, qu'elle fut privée d'un accès aux excursions offertes par la croisière Allure of the Seas, puisque les installations locales à destination ne pouvaient accommoder son poids combiné à celui de son aide à la mobilité.

¹⁷ Pièce D-1

[27] Leduc a contracté directement avec Club voyages pour sa réservation à bord du navire et non avec AC pour la réservation des excursions offertes.

[28] AC soutient qu'à titre de voyageur et n'ayant pas joué de rôle actif auprès de la demanderesse, celle-ci se limite à effectuer des réservations pour des produits de vacances, sans toutefois opérer, gérer ou être propriétaire des entreprises qui offrent les services offerts à destination. Par conséquent, celle-ci ne détient pas une obligation de résultat quant à la conformité des services qu'elle énonce versus ceux reçus et qu'elle a acquittée¹⁸.

[29] La défenderesse soutient que l'obligation n'est pas à sens unique, les clients, soit la demanderesse Leduc a également le devoir de se renseigner elle-même sur l'existence des services nécessaires à ses besoins particuliers, d'autant plus que la demanderesse est à l'affût des restrictions possibles quant aux excursions suivant sa réservation précédente.

[30] Sur le site web de AC les services énoncés pour les croisières se trouvent dans les conditions générales publiées à la section Croisières/Personnes à mobilité réduite :

*Personnes à mobilité réduite Les exigences relatives à la cabine, à la portion aérienne et/ou aux transferts pour les personnes à mobilité réduite doivent être spécifiées au moment de la réservation. La plupart des croisiéristes ont un nombre limité de cabines accessibles en fauteuil roulant qui doivent être réservées avec un certificat médical. Les passagers DOIVENT faire parvenir ce certificat au croisiériste au moins 30 jours AVANT le départ prévu. Tout arrangement de transfert spécial requis peut entraîner des frais supplémentaires. Les personnes à mobilité réduite doivent être autonomes et voyager avec un autre passager qui assumera la responsabilité en tout temps si une assistance devait être nécessaire. Les passagers sont invités à vérifier avec les experts en croisières de Vacances Air Canada les détails relatifs à certains itinéraires. **Dans certains cas, les personnes en fauteuil roulant pourraient ne pas pouvoir descendre du navire lorsque les installations portuaires sont inadaptées.** Assurez-vous que votre expert en croisières vérifie tous les détails concernant les personnes à mobilité réduite, puisque les politiques des croisiéristes peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.*

[31] On retrouve aussi aux conditions générales de AC que la croisière ne comprend pas les excursions à destination.

Les prix indiqués ne COMPRENNENT PAS
Les vols aller-retour entre la ville de départ et la destination. Le transport terrestre aller-retour entre les aéroports et les ports et les hôtels avant ou après la croisière. La plupart des forfaits vacances et croisières sont assujettis à des frais en sus de ceux qui sont compris dans le prix. Par

¹⁸ Robichaud c. Caribe Sol Canada inc., 2018 QCCQ 2425;
Plouffe c. Club voyage Raymonde Potvin, 2018 QCCQ 5597

exemple, tout service supplémentaire souscrit à destination (repas, boissons, nettoyage, etc.), ainsi que les coûts relatifs au trajet en direction et/ou au retour de la destination, les repas et/ou les consommations alcoolisées (à moins d'indications contraires), **les excursions à destination**, les appels téléphoniques, les pourboires, les services de buanderie, les effets personnels et/ou les services personnels qui ne sont pas mentionnés comme étant inclus dans le prix du forfait à la page du site vacancesaircanada.com où le produit sélectionné est décrit, ne sont pas inclus dans le prix du forfait de Vacances Air Canada.

[32] AC soutient qu'elle n'a pas failli aux services décrits dans les conditions générales n'ayant aucune obligation face aux désirs ou aux attentes des clients selon la jurisprudence constante¹⁹.

[33] Elle ajoute s'être conformée à ses obligations en tant que voyageur, lesquelles sont limitées à assurer la conformité entre les services qu'elle offre et ceux reçus.

[34] De surcroît, une plainte fut adressée à la *Commission des Droits de la personne et des droits de la jeunesse* no C0735-C2042²⁰ qui fut rejetée²¹, car non fondée.

[35] En effet, il fut souligné que les excursions facultatives sont des services offerts à destination par des compagnies locales sur lesquelles les défenderesses Club voyages et AC n'ont aucun contrôle quant à leurs services et leur accessibilité.

[36] Dans toute poursuite en justice, la Partie demanderesse doit démontrer au Tribunal par une preuve prépondérante le bien-fondé de ses prétentions conformément aux articles 2803 et 2804 du *Code civil du Québec* lesquels se lisent comme suit :

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.

[37] Dans tout recours en dommages, la Partie demanderesse doit prouver, selon les mêmes règles de preuve, la faute de la Partie défenderesse, les dommages subis, les liens de causalités entre la faute et les dommages.

[38] Dans le cas sous étude, le Tribunal est d'opinion que la Partie demanderesse n'a pas rencontrée son fardeau de preuve démontrant qu'une faute fut commise de la part

¹⁹ *Plouffe c. Club voyage Raymonde Potvin*, 2018 QCCQ 5597

²⁰ Pièce D-1 et pièce D-2

²¹ Pièce D-3 et pièce D-4

de la Partie défenderesse, Club voyages Place Versailles et Société en commandite Touram faisant affaire sous la raison sociale de vacances Air Canada;

[39] Le Tribunal est aussi d'opinion que la Demande reconventionnelle au montant de 10 000 \$ pour abus de procédures n'est pas fondé en fait et en droit, la demanderesse ayant un droit fondamental en vertu de la Loi d'entreprendre des procédures dans ce présent litige

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

REJETTE la Demande de la Partie demanderesse, Francine Leduc contre la Partie défenderesse, Club voyages Place Versaille inc.;

AVEC FRAIS au montant de 317 \$, soit le timbre judiciaire;

REJETTE la Demande de la Partie demanderesse, Société en commandite Touram faisant affaire sous la raison sociale de Vacances Air Canada;

AVEC FRAIS au montant de 317 \$, soit le timbre judiciaire;

REJETTE la Demande reconventionnelle de Club voyages Place Versaille inc., demanderesse reconventionnelle contre la défenderesse reconventionnelle, Francine Leduc sans frais considérant les circonstances particulières du dossier.

BRIGITTE GOUIN, J.C.Q.

Date de l'audience : 7 mai 2026