



Halifax (Nouvelle-Écosse)

airpassengerriights.ca/fr

lukacs@AirPassengerRights.ca

Loi sur la modernisation des transports (projet de loi C-49)

**Mémoire présenté au Comité permanent des transports, de
l'infrastructure et des collectivités**

par Air Passenger Rights

Septembre 2017

Table des matières

| | |
|---|----|
| À propos d’Air Passenger Rights | 3 |
| Sommaire | 4 |
| Sommaire des recommandations | 4 |
| PARTIE I. L’état des lieux | 6 |
| A. La Convention de Montréal (Annexe VI de la <i>Loi sur le transport aérien</i>) | 6 |
| B. Le système des tarifs | 7 |
| C. Le problème : l’absence d’application de la loi | 8 |
| PARTIE II. Lacunes du texte de loi proposé | 8 |
| A. Absence de mécanisme d’application de la loi et de conséquences en cas d’infraction aux règles | 8 |
| B. Aucune protection pour les enfants voyageant seuls et les passagers ayant une déficience | 9 |
| C. Exclusion des plaintes préventives | 10 |
| D. Recommandations | 11 |
| PARTIE III. Critique des « nouvelles règles » proposées et recommandations connexes | 12 |
| A. Absence de précisions et de définitions | 12 |
| B. Retard, annulation et refus d’embarquement (alinéa 86.11(1)b proposé) | 13 |
| C. Bagages (alinéa 86.11(1)c proposé) | 14 |
| D. Attribution de sièges aux enfants (alinéa 86.11(1)d proposé) | 14 |
| E. Retards sur l’aire de trafic : un pas en arrière (alinéa 86.11(1)f proposé) | 15 |
| F. Recommandations | 15 |
| PARTIE IV. L’Office des transports du Canada : un organisme pris en otage par l’industrie | 17 |
| A. Fins de non-recevoir aux passagers sans détermination ou application régulière de la procédure | 17 |
| B. La méthode des « deux approches » 018 | |
| C. Critiques de la Cour d’appel fédérale | 19 |
| D. Manque d’impartialité et d’intégrité | 20 |
| E. Recommandations | 21 |
| Annexe | 22 |

À propos d'Air Passenger Rights

Air Passenger Rights (APR) est un réseau indépendant et à but non lucratif de bénévoles voués à l'émancipation des passagers par l'éducation, la défense des droits, la conduite d'enquêtes et l'initiation de poursuites.

- **Éduquer** les passagers à propos de leurs droits et de l'application de ces droits.
- **Défendre** l'application des droits actuels des passagers et une meilleure protection des consommateurs voyageant par les airs au Canada, à partir du Canada ou à destination du Canada.
- **Enquêter** sur les anomalies touchant les voyageurs et les **mettre en lumière**, notamment celles relatives à l'inobservation par les compagnies aériennes de leurs propres conditions de transport ou des modalités de la loi; les renseignements erronés ou trompeurs fournis aux passagers par les compagnies aériennes; les pratiques mettant en péril la sécurité des passagers et la collusion entre l'industrie du transport aérien et les organismes réglementaires et administratifs ayant le mandat de superviser les activités des compagnies aériennes.
- **Intenter des poursuites** afin d'inciter les compagnies aériennes à se conformer à leurs propres conditions de transport et à la loi; de favoriser la conformité à la loi des conditions des compagnies aériennes; de favoriser la transparence, le caractère raisonnable et la légalité des mesures des organismes réglementaires et administratifs dans leurs relations avec les passagers et les compagnies aériennes et l'interprétation raisonnable et avisée de la législation concernant les droits des passagers.

APR a été fondée par M. Gábor Lukács, un défenseur des droits des passagers aériens du Canada, qui en assure la coordination et met au service du public voyageur son temps et son expertise.

Gábor Lukács, Ph. D. (fondateur et coordonnateur)

Depuis 2008, M. Lukács a déposé **plus de deux douzaines de plaintes couronnées de succès**¹ auprès de l'Office des transports du Canada (l'Office) en vue de contester les conditions et les pratiques des transporteurs aériens et a obtenu des arrêtés leur ordonnant de modifier leurs conditions de transport et d'offrir une meilleure protection aux passagers. Il a aussi comparu devant la Cour d'appel fédérale pour contester avec succès le manque de transparence et le caractère raisonnable de décisions de l'Office.

¹ Voir l'annexe A.

L'Association des consommateurs du Canada a décerné en 2013 à M. Lukács sa distinction de l'Ordre du mérite pour avoir initié à lui seul une instance judiciaire qui a entraîné la révision des pratiques inéquitables en matière de surréservation. Sa défense de l'intérêt public et son expertise en matière de droits des passagers aériens sont reconnues tant par la Cour d'appel fédérale² que par la profession juridique.³

Sommaire

Le projet de loi C-49 n'offre pas une protection adéquate aux passagers canadiens, n'accorde pas des droits équivalents à ceux fournis par le régime des droits des passagers aériens de l'Union européenne et ne permet pas d'atteindre un équilibre entre les droits des passagers et les intérêts économiques des compagnies aériennes. Le projet de loi ne confère aucun droit particulier aux passagers et laisse le soin d'établir leurs droits concrets à l'Office des transports du Canada (l'Office), dont l'impartialité et l'intégrité sont mises en doute par sa feuille de route en matière d'application de la loi et ses liens étroits avec l'industrie du transport aérien.

Omission d'aborder l'enjeu essentiel : l'absence d'application de la loi

Le principal problème auquel sont confrontés les passagers canadiens est l'inobservation de leurs droits. Le régime actuel de lois, de règlements et de décisions réglementaires pourrait assurer une protection considérable aux passagers dans leurs tractations avec les compagnies aériennes, si seulement l'organisme de réglementation, l'Office, le faisait respecter. Hélas, les compagnies aériennes peuvent ignorer et bafouer le régime en toute impunité, parce que l'Office prend rarement des mesures d'application de la loi à moins d'être dans la mire des médias.

Le projet de loi C-49 dans sa version actuelle ne fait rien pour remédier à cet état de fait. L'absence d'application de la loi minera tout nouveau régime, peu importe sa générosité et ses avantages pour les consommateurs.

Protection inadéquate des passagers

Dans les cas trop courants de défaillance mécanique, le projet de loi C-49 soustrait les compagnies aériennes à l'obligation d'indemniser les passagers pour les inconvénients subis⁴. Le régime de l'Union européenne prévoit tout le contraire : les compagnies aériennes doivent indemniser les passagers pour les inconvénients subis dans les cas où le vol est retardé ou annulé en raison d'une

² *Lukács c. Canada*, [2015 CAF 140](#), paragr. 1; *Lukács c. Canada*, [2015 CAF 269](#), paragr. 43; *Lukács c. Canada*, [2016 CAF 174](#), paragr. 6.

³ Carlos Martins, *Aviation Practice Area Review* (septembre 2013), Who'sWhoLegal.

⁴ Voir les différences entre les sous-alinéas (i) et (ii) de l'alinéa 86.11(1)b).

défaillance mécanique, ou qu'on leur refuse l'embarquement parce qu'on a substitué un plus petit aéronef à celui qui était prévu.

Le projet de loi C-49 désavantage en outre les passagers en révisant les normes actuelles pour doubler la durée du retard acceptable sur l'aire de trafic, le faisant passer de 90 minutes à trois heures⁵, en empêchant les groupes de défense des droits de déposer des plaintes préventives⁶ et en n'offrant aucune protection aux enfants voyageant seuls et aux passagers ayant une déficience.

Sommaire des recommandations

Les problèmes systémiques (PARTIE II)

1. Associer une indemnisation obligatoire et des sanctions pécuniaires pour chaque atteinte aux droits des passagers commise par une compagnie aérienne.
2. Ordonner aux décideurs d'octroyer les dépens aux passagers auxquels on a donné raison dans le cadre d'une plainte à l'encontre d'une compagnie aérienne.
3. Modifier l'article 19 afin d'offrir une protection particulière aux mineurs non accompagnés, peu importe la raison du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement.
4. Améliorer la protection des passagers ayant une déficience.
5. Supprimer l'article 67.3 proposé dans l'article 17 du projet de loi afin de maintenir la capacité des groupes de défense des droits à déposer des plaintes préventives.

Les « nouvelles règles » proposées (PARTIE III)

6. Énoncer au paragraphe 86.11(1) les droits précis des passagers et les définitions des principaux termes afin d'assurer la clarté et une interprétation uniforme.
7. Supprimer le sous-alinéa 86.11(1)c)(ii) proposé et modifier le sous-alinéa 86.11(1)b)(i) proposé afin de préciser que les compagnies aériennes ont la responsabilité, en cas de défaillance mécanique, d'indemniser les passagers pour les inconvénients subis.

⁵ Voir le paragraphe 86.11(1)f) proposé.

⁶ Voir l'article 67.3 proposé.

8. Modifier l'alinéa 86.11(1)c afin de protéger les passagers en cas de retard des bagages et d'affirmer la préséance des traités internationaux.
9. Modifier l'alinéa 86.11(1)f proposé afin de remplacer la durée de retard de plus de trois heures sur l'aire de trafic par la norme actuelle de 90 minutes avant que les passagers aient droit à des boissons, des collations et puissent débarquer.
10. Modifier le paragraphe 86.11(3) proposé pour affirmer la préséance des traités internationaux régissant les droits des passagers et donner le choix aux passagers lorsque le régime d'indemnisation du Canada et un régime étranger peuvent tous deux s'appliquer.

Responsabilité réglementaire des recours (PARTIE IV)

11. Transférer les pouvoirs de réglementation de l'Office au ministre et transférer les autres responsabilités liées aux droits des passagers à un organisme indépendant de protection des consommateurs.

PARTIE I – L'état des lieux

Le régime actuel de lois, de règlements et de décisions réglementaires pourrait assurer une protection considérable aux passagers dans leurs tractations avec les compagnies aériennes si seulement l'organisme de réglementation, l'Office, le faisait respecter. Hélas, les compagnies aériennes peuvent ignorer et bafouer le régime en toute impunité, parce que l'Office prend rarement des mesures d'application de la loi à moins d'être dans la mire des médias.

A. La Convention de Montréal (annexe VI de la Loi sur le transport aérien)

La *Convention de Montréal* est un traité international régissant les droits des passagers empruntant des vols internationaux. La *Loi sur le transport aérien*⁷ intègre la *Convention de Montréal* à l'annexe VI, et le paragraphe 2(2.1) de la *Loi* donne à la *Convention de Montréal* force de loi au Canada.

La *Convention de Montréal* impose aux compagnies aériennes une responsabilité absolue en cas de mort ou de lésion corporelle subie par un passager et une responsabilité stricte en cas d'endommagement, de retard, de perte ou de destruction d'un bagage enregistré ou de retard d'un passager⁸. « Responsabilité stricte » signifie que la compagnie aérienne est réputée responsable et

⁷ [Loi sur le transport aérien](#), L.R.C. (1985), ch. C-26.

⁸ Articles [17](#) et [19](#) de la *Convention de Montréal*.

qu'il lui appartient de faire la preuve de circonstances extraordinaires la déchargeant de cette responsabilité. La *Convention de Montréal* fixe les limites de responsabilité suivantes⁹ :

- Bagages enregistrés – endommagement, retard, perte ou destruction : 1 131 DTS ≈ 1 957 \$ CA
- Passagers – retard : 4 694 DTS ≈ 8 122 \$ CA
- Blessure ou mort d'un passager : 113 100 DTS¹⁰ ≈ 195 700 \$ CA

On ne peut être exonéré de la responsabilité en vertu de la *Convention de Montréal*. L'article 26 de la *Convention de Montréal* rend nulle et non avenue toute clause contractuelle visant à établir une limite de responsabilité inférieure.

B. Le système des tarifs

Les compagnies exploitant des vols à destination, en provenance, ou à l'intérieur du Canada sont tenues d'établir et de publier un « tarif » établissant les conditions de transport¹¹. Le tarif doit préciser une liste d'éléments de base, notamment les indemnités en cas de refus d'embarquement, de retard ou d'annulation, de réacheminement des passagers ainsi que les limites de responsabilité, les exclusions de responsabilité, la procédure de dépôt des plaintes, les remboursements, l'admission des enfants et le transport des personnes ayant une déficience¹².

Le tarif ne constitue pas seulement un contrat de transport entre le transporteur et ses passagers. Les compagnies aériennes sont tenues, par une formulation législative explicite, d'appliquer les modalités énoncées dans le tarif¹³. L'omission par une compagnie aérienne de respecter les modalités énoncées dans le tarif est :

- punissable d'une amende (sanction administrative pécuniaire) pouvant aller jusqu'à 10 000 \$ CA¹⁴;
- une infraction punissable sur déclaration sommaire de culpabilité¹⁵.

Dans la pratique, les compagnies aériennes ne respectant pas leur tarif ne subissent aucune conséquence. Dans le meilleur des cas, l'Office ordonne à la compagnie aérienne de se conformer

⁹ Articles 22 et 24 de la *Convention de Montréal*; Office des transports du Canada, [Avis aux transporteurs aériens concernant la révision à la hausse des limites de responsabilité pour le transport international régi par la Convention de Montréal](#).

¹⁰ Les droits de tirage spéciaux (DTS) sont un actif de réserve international créé par le FMI en 1969.

¹¹ *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, ch. 10 (la « Loi »), article 67, et Règlement sur les transports aériens, DORS/88-58 (le « RTA »), articles 110, 116 et 116.1.

¹² RTA, articles 107 et 122.

¹³ Loi, paragr. 67(3), RTA, paragr. 110(4).

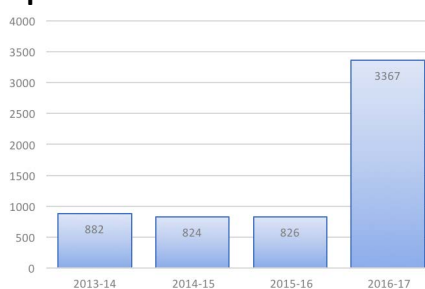
¹⁴ Loi, article 180, et [Règlement sur les textes désignés \(Office des transports du Canada\)](#), DORS/99-244, annexe, article 82.

¹⁵ Loi, article 174.

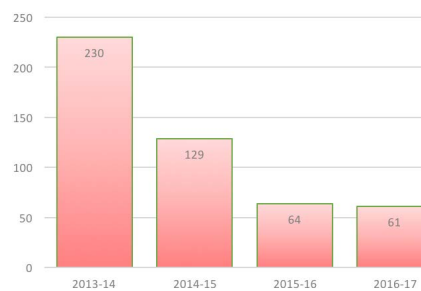
au tarif, mais nous n'avons pu trouver aucune trace d'une amende imposée à une compagnie aérienne en raison de son omission à se conformer aux modalités énoncées dans son propre tarif.

C. Le problème : l'absence d'application de la loi

La mise en œuvre des lois et règlements ainsi que des décisions réglementaires visant la protection des consommateurs a été entravée par l'absence d'application de la loi et de conséquences financières pour les compagnies aériennes ne respectant pas les droits des passagers. Cette anomalie se constate facilement dans les statistiques que l'Office publie : depuis 2013, le nombre de **plaintes** qu'a reçues l'Office a **quadruplé**, alors que les **mesures d'application de la loi** ont été près de **quatre fois moins nombreuses**¹⁶.



Plaintes à l'encontre des compagnies aériennes



Mesures d'application de la loi de l'Office

La diminution du nombre de mesures d'application de la loi fait partie d'une tendance inquiétante d'échec de l'Office à s'acquitter de son mandat. Ce problème est exposé en détail dans la PARTIE IV, qui débute à la page 17.

PARTIE II. Lacunes du texte de loi proposé

A. Absence de mécanisme d'application de la loi et de conséquences en cas d'infraction aux règles

La lacune la plus importante du régime actuel est l'absence d'application des droits des passagers et de conséquences financières pour les compagnies aériennes enfreignant les règles (*Convention de Montréal*, Tarif ou décisions de l'Office). Le comportement présent des compagnies aériennes découle d'une analyse coûts-avantages avisée; la conformité augmente les coûts alors que la non-conformité n'entraîne aucune sanction. Un ordre de se conformer est la pire conséquence de la non-conformité.

L'accès à la justice constitue aussi une préoccupation majeure dans le contexte des droits des passagers. Les passagers cherchant à faire valoir leurs droits à l'encontre des compagnies aériennes font face à un dilemme sans solution gagnante : s'ils procèdent sans avocat, ils seront aisément

¹⁶ Site Web de l'Office des transports du Canada, [Statistiques 2016-2017](#).

déboutés par les services juridiques des compagnies aériennes¹⁷; s'ils retiennent les services d'un avocat, les frais juridiques dépasseront probablement le montant de l'indemnité pouvant être obtenue. Par conséquent, les droits conférés par le régime demeurent lettre morte pour la plupart des passagers.

Ces enjeux systémiques fondamentaux ont miné le régime en vigueur et mineront tout nouveau régime, peu importe sa générosité et son parti pris en faveur des consommateurs. Du point de vue d'APR, les objectifs bienveillants du projet de loi C-49 ne peuvent être atteints sans régler ces problèmes, ce que le projet de loi ne fait pas.

B. Aucune protection pour les enfants voyageant seuls et les passagers ayant une déficience

Le projet de loi C-49 omet de protéger les passagers les plus vulnérables : les enfants voyageant seuls et les personnes ayant une déficience. Les signalements de mineurs non accompagnés abandonnés à eux-mêmes par les compagnies aériennes, sans nourriture ou hébergement adéquats, en cas de retard, d'annulation ou de refus involontaire d'embarquement se font de plus en plus nombreux^{18, 19, 20}. APR est d'avis qu'il faut répondre à ces incidents par une politique de tolérance zéro.

Avant 2013, l'Office avait rendu un certain nombre de décisions favorisant les droits des passagers ayant une déficience : la décision « une personne, un tarif »²¹, qui défend d'imposer un tarif plus élevé sur les vols intérieurs aux passagers ayant besoin de plus d'un siège en raison de leur déficience, des décisions relatives aux animaux d'assistance²² et des décisions relatives à la protection des passagers ayant des allergies²³. Depuis 2015, cette tendance positive semble s'être inversée²⁴. Du point de vue d'APR, ce manque de cohérence souligne le besoin d'adopter une législation moderne protégeant les droits des passagers ayant une déficience.

C. Exclusion des plaintes préventives

Au cours des deux dernières décennies, les plaintes préventives cherchant à prévenir un tort futur au public voyageur avant que quiconque ne subisse de dommages ont joué un rôle important pour

¹⁷ S'orienter dans les 90 pages des [Règles annotées pour le règlement des différends](#) de l'Office est en soi un défi considérable.

¹⁸ [Air Canada policy change urged after minor left alone to sleep on airport floor overnight](#), *CBC News*, 27 juillet 2016.

¹⁹ ['I was crying': 10-year-old bumped from Air Canada flight describes ordeal](#), *The Guardian*, 18 avril 2017.

²⁰ [Air Canada Put 14-Year-Old In Hotel Room With Strangers, Mother Says](#), *Huffington Post*, 6 septembre 2017.

²¹ [Décision n° 6-AT-A-2008](#).

²² Par exemple, [Décision n° 521-AT-A-1999](#) et [Décision n° 519-AT-A-2004](#).

²³ Par exemple, [Décision n° 245-AT-A-2010](#), [Décision n° 228-AT-A-2011](#) et [Décision n° 227-AT-A-2012](#).

²⁴ Par exemple, l'Office a refusé d'examiner l'élargissement de la décision « une personne, un tarif » aux vols internationaux; voir la [Décision no 324-AT-A-2015](#).

protéger les voyageurs de conditions déraisonnables imposées unilatéralement par les compagnies aériennes. Dans le cadre de telles plaintes, le plaignant n'est pas défavorisé par la pratique qu'il dénonce : ses bagages n'ont pas été endommagés ni perdus et on ne lui a pas refusé l'embarquement. La cible d'une plainte préventive est plutôt le caractère raisonnable des modalités énoncées dans le tarif d'une compagnie aérienne. Les décisions découlant de ces plaintes préventives ont compris, notamment :

- [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 483-C-A-2010, ordonnant à WestJet de relever de 250 \$ à 1 800 \$ son plafond de responsabilité s'appliquant aux bagages enregistrés sur les vols intérieurs.
- [Lukács c. Air Canada](#), Décision n° 342-C-A-2012, ordonnant à Air Canada de relever de 100 \$ à 800 \$ en espèces son indemnité pour refus d'embarquement.

Les plaintes préventives ont entraîné une amélioration notable des droits des voyageurs²⁵. L'importance du dépôt des plaintes préventives *avant* que les plaignants puissent subir des dommages a été reconnue par l'Office :

[...] il n'est pas nécessaire que le plaignant présente « le contexte factuel réel et précis de l'application des modalités » pour que l'Office exerce sa compétence conformément au paragraphe 67.2(1) de la *LTA* et à l'article 111 du *RTA*.

[...]

Par conséquent, il serait inapproprié d'exiger qu'une personne subisse un incident entraînant des dommages avant de pouvoir déposer une plainte. Exiger un « contexte factuel réel et précis » pourrait très bien dissuader les gens d'utiliser le réseau de transport²⁶. (C'est nous qui soulignons.)

APR s'inquiète profondément de la proposition du projet de loi C-49 de fermer la porte aux plaintes préventives en posant la nouvelle exigence que le plaignant soit « lésé »²⁷. Cette proposition s'éloigne radicalement du *statu quo*, qui permet à quiconque de déposer une plainte préventive à l'encontre de conditions de transport déraisonnables des compagnies aériennes²⁸, et va à l'encontre de la raison d'être de la surveillance réglementaire.

APR juge que la mesure proposée est incompatible avec le but du droit réglementaire. La raison d'être du droit réglementaire est de prévenir les dommages avant qu'ils ne se produisent : retirer la nourriture avariée de la circulation *avant* que quiconque soit malade, retirer un conducteur inapte de la circulation *avant* que quiconque soit blessé, etc. Attendre que quelqu'un subisse des

²⁵ Voir l'annexe A.

²⁶ *Kyrgier c. WestJet et coll.*, [Décision n° LET-C-A-104-2013](#), p. 5 [TRADUCTION].

²⁷ Article 67.3 proposé.

²⁸ Loi, article [67.2](#).

dommages réels et soit « lésé » par la pratique d'une compagnie aérienne va à l'encontre du but du droit réglementaire et lèse le public.

D. Recommandations

Afin d'éliminer les obstacles systémiques fondamentaux en matière d'application de la loi et d'accès à la justice, APR recommande d'apporter les modifications suivantes au projet de loi C-49 :

1. Instaurer un système d'indemnisation obligatoire des passagers dont les droits prescrits ont été enfreints, fondé sur une politique d'application simple et d'interprétation claire assignant une valeur pécuniaire particulière à chaque infraction au régime²⁹.
2. Remplacer le système actuel de sanctions pécuniaires discrétionnaires par un système de sanctions obligatoires en modifiant l'article [177](#) de la *Loi* afin de prescrire des sanctions minimales et remplacer le verbe « peut » par le verbe « doit » dans l'article [180](#) de la *Loi*.
3. Ordonner aux décideurs d'octroyer tous les dépens aux passagers dont la plainte à l'encontre d'une compagnie aérienne a été jugée fondée³⁰.

Afin de protéger les enfants voyageant seuls et les passagers handicapés, APR recommande les modifications ci-dessous au projet de loi C-49 :

4. Modifier l'article 19 du projet de loi en ajoutant à l'alinéa 86.11(1)b) un sous-alinéa 86.11(1)b)(v) se lisant ainsi : « les normes minimales de traitement des mineurs non accompagnés, peu importe la cause du retard, de l'annulation ou du refus d'embarquement, et l'indemnité à verser à ces passagers en cas d'omission de se conformer aux normes minimales ».
5. Remplacer le verbe « peut » par le verbe « doit » dans l'article [172](#) de la *Loi*.
6. Codifier le principe d'« une personne, un tarif » en tant que règle s'appliquant à tout déplacement aérien à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada.
7. Codifier le droit des passagers ayant une déficience et qui dépendent d'un animal d'assistance à voyager avec leur animal d'assistance à bord.

²⁹ Par exemple, les passagers immobilisés sur l'aire de trafic pendant plus de 90 minutes devraient être indemnisés à raison de 250 \$ l'heure.

³⁰ Une formulation similaire existe, par exemple, au paragraphe [39\(2\)](#) de la *Loi sur l'expropriation*, L.R.C. (1985), ch. E-21.

8. Codifier le droit à des accommodements des passagers souffrant d'allergie.

En ce qui concerne les plaintes systémiques visant à éviter des dommages futurs, APR recommande de modifier le projet de loi C-49 de la manière suivante :

9. Supprimer l'article 67.3 de l'article 17 du projet de loi.

PARTIE III. Critique des « nouvelles règles » proposées et recommandations connexes

APR est d'avis que le projet de loi C-49 soulève d'importantes questions liées aux droits des passagers, mais fournit des réponses inadéquates. Le Canada est à la traîne des autres pays développés qui ont adopté sous une forme ou une autre une charte des droits des passagers aériens, et la modernisation du régime d'encadrement des voyages aériens au Canada s'est trop longtemps fait attendre. Le projet de loi C-49 ne permet cependant pas au Canada de combler le fossé le séparant des autres pays développés et peut même constituer un pas en arrière dans certains domaines.

La disposition permettant aux compagnies aériennes de se soustraire à l'obligation d'indemniser les passagers en cas de retard, d'annulation ou de refus d'embarquement causés par une défaillance mécanique³¹ est particulièrement inquiétante, ainsi que la possible incompatibilité du projet de loi C-49 avec les obligations du Canada aux termes des traités internationaux, tels que la *Convention de Montréal* et les traités antérieurs³².

A. Absence de précisions et de définitions

Le projet de loi C-49 ne confère aucun droit précis aux passagers. Il ne fixe aucun montant pour les indemnités aux passagers ni pour les sanctions pécuniaires aux compagnies aériennes enfreignant les règles. Le projet de loi laisse plutôt le soin d'établir les règles pouvant conférer des droits concrets aux passagers à l'Office des transports du Canada, dont l'impartialité et l'intégrité sont mises en question par ses liens étroits avec l'industrie³³. APR recommande de modifier le projet de loi afin d'établir des droits précis, y compris le montant des indemnités, et de ne laisser à la réglementation que la mise à jour régulière de ces montants.

³¹ Projet de loi C-49, sous-alinéa 86.11(1)b)(ii) proposé de l'article 19.

³² Incorporés à la [Loi sur le transport aérien](#), L.R.C. (1985), ch. C-26.

³³ Voir la PARTIE IV.

Le projet de loi utilise des termes sans définir leur signification, ce qui est contraire à l'objectif d'apporter clarté et transparence. Par exemple, le projet de loi mentionne « retard » et « annulation » sans définir leur signification. Les compagnies aériennes ont régulièrement défendu la position que les horaires ne faisaient pas partie du contrat de transport, qu'ils n'étaient pas garantis et qu'ils étaient sujets à modification. Par conséquent, du point de vue d'une compagnie aérienne, un vol n'est pas annulé, mais simplement touché par un « changement d'horaire ». De même, on a vu des compagnies aériennes déguiser des refus d'embarquement en « correspondance manquée », en « défection »³⁴, ou donner des renseignements erronés aux passagers à propos d'un changement d'itinéraire plutôt que d'admettre la surréservation du vol³⁵. APR recommande de modifier le projet de loi afin d'inclure des définitions claires.

Le paragraphe 86.11(3) proposé est à la fois ambigu et défavorable aux passagers. En premier lieu, l'expression « autre régime de droits des passagers » est ambiguë, car elle peut être interprétée comme couvrant la politique de bonne volonté de la compagnie aérienne ou l'indemnité à verser aux passagers aux termes de la *Convention de Montréal*. En second lieu, elle semble permettre à la compagnie aérienne, et non pas au passager, de choisir sous quel régime de droits des passagers aériens le passager sera indemnisé.

APR recommande de modifier le paragraphe 86.11(3) proposé afin de préciser que toute indemnité à verser aux termes de la législation canadienne sur les droits des passagers **s'ajoute** aux droits prévus aux termes de la *Convention de Montréal* ou d'autres traités internationaux similaires, mais exclut les indemnités fondées sur un autre régime **national** d'indemnisation, tel que le régime de l'Union européenne.

B. Retard, annulation et refus d'embarquement (alinéa 86.11(1)b) proposé)

Le projet de loi C-49 n'assure pas les droits conférés par le régime des droits des passagers aériens de l'Union européenne en ce qui a trait aux retards, aux annulations et aux refus d'embarquement³⁶. Au contraire du régime européen, le projet de loi propose de soustraire les compagnies aériennes de l'obligation d'indemniser les passagers des inconvénients subis « lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable, mais est nécessaire par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique »³⁷.

Aux termes du régime de l'Union européenne, les compagnies aériennes doivent indemniser les passagers pour les inconvénients subis même si le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement sont causés par une défaillance mécanique³⁸; seules des « circonstances extraordinaires », telles

³⁴ *Paine c. Air Canada*, 2017 NSSM 7.

³⁵ *Janmohamed c. Air Transat*, Décision n° 95-C-A-2016.

³⁶ *Règlement (CE) n° 261/2004*.

³⁷ Projet de loi C-49, article 19, sous-alinéa 86.11(1)b)(ii) proposé.

³⁸ *Wallentin-Hermann c. Alitalia*, Cour européenne de justice, Affaire C-549/07, et *van der Lans c. KLM*, Cour européenne de justice, Affaire C-257/14.

que des cendres volcaniques ou un autre phénomène naturel, peuvent dégager une compagnie aérienne de sa responsabilité³⁹.

De l'avis d'APR, la distinction établie par le sous-alinéa 86.11(1)b(ii) proposé est incompatible avec les principes de la *Convention de Montréal*, est inéquitable à l'égard des passagers, complique inutilement le régime et constituera une pomme de discorde à la source d'un grand nombre de différends. APR recommande de supprimer le sous-alinéa 86.11(1)b(ii) proposé et de modifier le sous-alinéa 86.11(1)b(i) proposé afin de couvrir les défaillances mécaniques.

C. Bagages (alinéa 86.11(1)c) proposé

Le sous-alinéa 86.11(1)c), qui propose de conférer à l'Office des pouvoirs de réglementation afin de « prévoir les indemnités minimales à verser par le transporteur aux passagers en cas de perte ou d'endommagement de bagage », présente plusieurs lacunes.

En premier lieu, l'indemnisation résultant de l'endommagement, du retard ou de la perte d'un bagage enregistré des passagers des vols internationaux est régie par la *Convention de Montréal*, qui a force de loi au Canada⁴⁰. L'« indemnité minimale » fixée par la *Convention de Montréal* est la « restitution intégrale »⁴¹. L'[article 29](#) de la *Convention de Montréal* empêche le Canada de promulguer des règles en matière de responsabilité des bagages qui s'appliqueraient à des vols régis par la *Convention de Montréal*.

En second lieu, l'alinéa 86.11(1)c) proposé ne mentionne pas le « retard » des bagages, qui est un des problèmes les plus courants vécus par les passagers. Le retard de son bagage peut priver l'avocat de sa toge, l'homme d'affaires de son complet, le vacancier de son maillot de bain ou de ses bâtons de golf, ou la mariée de sa robe, ce qui oblige les passagers à dépenser plusieurs centaines de dollars afin de remplacer les articles manquants.

L'alinéa 86.11(1)c) proposé n'instaure ni ne prescrit pour les bagages de plafonds de responsabilité uniformes s'appliquant à tous les vols intérieurs. En comparaison, le plafond de responsabilité uniforme pour les vols intérieurs aux États-Unis est de 3 500 \$ US⁴².

APR recommande de modifier l'alinéa 86.11(1)c) proposé afin d'inclure le « retard » des bagages, d'intégrer le principe de restitution intégrale et d'exclure les vols assujettis à des traités internationaux.

³⁹ L'approche de l'Union européenne est aussi conforme à la norme des « mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer » établie par l'[article 19](#) de la *Convention de Montréal*.

⁴⁰ *Loi sur le transport aérien*, L.R.C. (1985), ch. C-26, paragr. [2\(2.1\)](#).

⁴¹ *Convention de Montréal*, articles [17](#) et [19](#).

⁴² [14 CFR 254.4](#) [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].

D. Attribution de sièges aux enfants (alinéa 86.11(1)d) proposé

Le projet de loi C-49 propose de codifier la décision de l'Office exigeant que les compagnies aériennes s'assurent que les enfants soient assis à côté de leur accompagnateur adulte sans majoration de prix⁴³. En raison du revenu auxiliaire substantiel que les frais associés au choix des sièges procurent, il est peu probable que les compagnies aériennes obtempèrent et appliquent cette règle dans la pratique, à moins que la non-conformité entraîne des conséquences financières importantes⁴⁴. APR recommande de modifier l'alinéa 86.11(1)d) proposé en imposant des sanctions aux compagnies aériennes qui omettront de se conformer.

E. Retards sur l'aire de trafic : un pas en arrière (alinéa 86.11(1)f) proposé

Les tarifs des grandes compagnies aériennes canadiennes contiennent une disposition exigeant qu'elles offrent des boissons et des collations aux passagers ainsi que la possibilité de débarquer après un retard d'une durée de **90 minutes** sur l'aire de trafic⁴⁵. Bien que l'élargissement de cette exigence à toutes les compagnies aériennes soit bienvenu, APR est profondément préoccupé par la proposition de doubler la durée, **de 90 minutes à trois heures**, du retard nécessaire à l'exercice de ces droits. APR recommande de conserver la norme actuelle de 90 minutes et d'imposer des sanctions aux compagnies aériennes enfreignant cette règle.

F. Recommandations

APR recommande d'apporter les modifications suivantes à l'article 19 du projet de loi C-49 :

10. Modifier le paragraphe 86.11(1) proposé en énonçant des droits précis, y compris le montant des indemnités, en ne laissant à la réglementation que la mise à jour périodique du montant des indemnités.
11. Modifier le paragraphe 86.11(1) proposé en définissant les termes « retard du vol », « annulation du vol », « refus d'embarquement », « attribuable au transporteur » et « non attribuable au transporteur ».
12. Modifier ainsi le paragraphe 86.11(3) proposé :

Nul ne peut obtenir du transporteur une indemnité au titre d'un règlement pris en vertu du paragraphe (1) dans le cas où il a choisi d'être indemnisé dans le cadre

⁴³ [Krygier c. WestJet et al.](#), Décision n° 459-C-A-2014.

⁴⁴ Voir, par exemple, [Air Canada backs down on \\$40 fee to seat child with parent](#), *CBC News*, 29 avril 2016.

⁴⁵ Par exemple, la [Règle 80\(C\)\(5\)c](#) du tarif international d'Air Canada, à la page 92, et la [Règle 5.2d](#) du tarif international d'Air Transat, à la page 10.

d'un autre régime national de droits des passagers que celui prévu par la présente loi et a déjà été indemnisé pour le même événement.

13. Insérer un paragraphe 86.11(3.1) se lisant ainsi :

L'indemnité à verser en vertu des règlements pris aux termes du paragraphe (1) s'ajoute à toute indemnité à verser en vertu des traités internationaux énoncés dans la *Loi sur le transport aérien*.

14. Supprimer le sous-alinéa 86.11(1)c)(ii) proposé et modifier ainsi le sous-alinéa 86.11(1)b)(i) proposé :

les normes minimales à respecter quant au traitement des passagers et les indemnités minimales qu'il doit verser aux passagers pour les inconvénients qu'ils ont subis, lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable, y compris en cas de défaillance mécanique;

15. Modifier ainsi l'alinéa 86.11(1)c) proposé :

prévoir, en fonction du principe de restitution intégrale et de plafonds d'indemnisation en cas de retard, de perte ou d'endommagement de bagage, les indemnités minimales à verser par le transporteur aux passagers des vols qui ne sont pas assujettis aux traités internationaux énoncés dans la *Loi sur le transport aérien*;

16. Modifier ainsi l'alinéa 86.11(1)d) proposé :

régir l'obligation, pour le transporteur, de faciliter l'attribution, aux enfants de moins de 14 ans, de sièges à proximité d'un parent ou d'un tuteur sans frais supplémentaires et de rendre facilement accessibles aux passagers ses conditions de transport et pratiques à cet égard, ainsi que les indemnités à verser aux passagers en cas d'omission de se conformer à ladite obligation;

17. Modifier ainsi l'alinéa 86.11(1)f) proposé :

régir les obligations du transporteur en cas de retard de plus de ~~trois heures~~ 90 minutes sur l'aire de trafic, notamment celle de fournir des renseignements et de l'assistance en temps opportun aux passagers et les normes minimales à respecter quant au traitement des passagers, ainsi que les indemnités à verser aux passagers en cas d'omission de se conformer auxdites obligations;

PARTIE IV. L'Office des transports du Canada : un organisme de réglementation pris en otage par l'industrie

A. Fins de non-recevoir aux passagers sans détermination ou application régulière de la procédure

Tentatives de dissuasion des plaignants : En 2013, M^{me} Anna Bartell a déposé auprès de l'Office une plainte à l'encontre d'Air Canada. En mai 2014, M^{me} Bartell a exprimé à M^{me} Yinka A. Aiyede, directrice, Plaintes relatives au transport aérien, les préoccupations suivantes :

Je dois dire que j'ai été extrêmement troublée par votre tentative de me dissuader de déposer une plainte officielle, ce qui est, d'après moi, mon droit à titre de citoyenne. Enfin, j'ai aussi été très troublée de votre tentative de me dissuader de m'associer avec M. Lukács et de le faire participer à mon affaire⁴⁶.

Plaignants faussement amenés à croire que leur plainte avait été rejetée : M. Gerard Cooke a déposé auprès de l'Office en 2015 une plainte à l'encontre d'Air Canada. En janvier 2017, M. Cooke s'est plaint auprès de M. Douglas W. Smith, chef, Direction générale du règlement des différends, de la conduite de l'agent chargé de sa plainte :

[...] Gaetano a donné la fausse impression qu'elle avait des pouvoirs décisionnels au sein de l'Office des transports du Canada et que ma plainte avait été rejetée par l'Office⁴⁷.

Les cas de M^{me} Bartell et de M. Cooke ne sont pas des exceptions. APR a commencé depuis 2014 à recevoir des signalements de passagers à propos du personnel de l'Office, qui leur signifiait des fins de non-recevoir ou qui leur déclarait sans ambages que le dossier de la plainte qu'ils avaient déposé auprès de l'Office serait fermé⁴⁸. Voici des caractéristiques communes de ces cas :

- le dossier de la plainte a été fermé par l'agent chargé de l'examen de la plainte⁴⁹ et non pas par un membre de l'Office autorisé par la loi à décider du sort des plaintes;
- l'Office n'a pas rendu de décision ou d'ordonnance rejetant la plainte, mais on a laissé entendre aux plaignants que leur plainte avait été rejetée;

⁴⁶ Cour suprême du Canada, Registre 37276, dossier de requête, 29 juin 2017, [Onglet 6B, p. 45](#) [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].

⁴⁷ Cour suprême du Canada, Registre 37276, dossier de requête, 29 juin 2017, [Onglet 6F, p. 69](#) [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].

⁴⁸ Cour suprême du Canada, Registre 37276, dossier de requête, 29 juin 2017, [Onglet 6, p. 33 à 37](#) [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].

⁴⁹ En vertu du paragraphe [85.1\(1\)](#) de la *Loi*.

- les plaignants n'ont pas été mis au courant de leur droit⁵⁰ de demander une détermination officielle de leur plainte, ou le personnel de l'Office les a dissuadés d'exercer ce droit.

Ces pratiques malencontreuses coïncident avec la chute radicale du nombre de mesures d'application de la loi prises par l'Office, tel qu'illustré à la page 8.

B. La méthode des « deux approches »

Avant 2014, l'Office a rendu un certain nombre de décisions avisées en faveur des droits des passagers en ordonnant à des compagnies aériennes de supprimer ou de remplacer des modalités de leur tarif que l'Office jugeait déraisonnables⁵¹. L'effet de ces décisions a été réduit par les compagnies aériennes, qui appliquaient deux approches, celle du tarif officiel se conformant à la décision de l'Office, et un ensemble de « politiques internes » ordonnant à leurs employés d'agir de manière complètement différente⁵².

Annulation des vols et refus involontaire d'embarquement : L'Office a déclaré qu'Air Canada, Air Transat et WestJet doivent attribuer aux passagers dont les vols ont été annulés (pour des raisons attribuables à la compagnie aérienne) ou à qui on a refusé involontairement l'embarquement, des sièges sur un vol des compagnies aériennes concurrentes et ne peuvent pas restreindre leur recherche à leur propre réseau. Par exemple, si Air Canada annule un vol, elle pourrait devoir acheter des billets sur un vol de WestJet même s'il n'y a pas d'« accord intercompagnies » entre ces deux entreprises⁵³.

Bien que les trois compagnies aériennes aient modifié leur tarif pour tenir compte des décisions de l'Office, APR a constaté que les agents de WestJet avaient reçu pour consigne de ne pas replacer les passagers dont les vols avaient été annulés par l'entreprise (en raison du nombre insuffisant de sièges vendus) sur les vols d'une compagnie aérienne concurrente⁵⁴.

Attribution à l'enfant d'un siège à proximité de l'adulte accompagnateur : L'Office a ordonné que toutes les grandes compagnies aériennes canadiennes adoptent une politique complémentaire d'attribution des sièges afin de faire tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les enfants à bord sont assis, sans frais supplémentaires, à proximité de l'adulte les accompagnant⁵⁵.

⁵⁰ En vertu du paragraphe [85.1\(3\)](#) de la *Loi*.

⁵¹ *Loi*, paragr. [67.2\(1\)](#) et *RTA*, articles [111](#) et [113](#).

⁵² Voir, par exemple : [When is a passenger reimbursement policy not a policy? Ask Air Canada](#), *CBC News*, 11 février 2016.

⁵³ [Lukács c. Air Transat](#), Décision n° 248-C-A-2012; [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 249-C-A-2012; [Lukács c. Air Canada](#), Décision n° 250-C-A-2012; [Lukács c. Air Canada](#), Décision n° 251-C-A-2012; [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 252-C-A-2012.

⁵⁴ Par exemple : [WestJet agents refuse to rebook passengers on Air Canada, contrary to Int'l Tariff Rule 75\(C\)\(2\)\(c\)](#), *YouTube*, 22 février 2017, et [Air Canada refuses to reprotect passengers on WestJet, contrary to Int'l Tariff Rule 80\(C\)\(4\)\(f\)](#), *YouTube*, 13 mars 2017.

⁵⁵ [Krygiel c. WestJet et al.](#), Décision n° 459-C-A-2014.

Bien que toutes les compagnies aériennes aient docilement modifié leur tarif pour tenir compte de la décision de l'Office, certaines n'ont en rien appliqué sa substance. Par exemple, les agents du centre d'appels d'Air Canada continuent à dire aux parents qu'il leur faut payer un supplément de 40 \$ CA par passager afin de s'assurer que leurs enfants sont assis auprès d'eux. APR a reçu des plaintes du même ordre à l'encontre d'Air Transat.

C'est seulement face à l'indignation du public et à l'attention soutenue des grands médias et des médias sociaux⁵⁶ qu'Air Canada a finalement modifié ses pratiques. APR n'a trouvé aucun document indiquant qu'Air Canada a subi des conséquences, tel qu'une amende, pour avoir omis de se conformer à la substance de la décision de l'Office pendant plus d'un an.

Convention de Montréal et politiques internes : Le tarif international d'Air Canada incorpore par renvoi la *Convention de Montréal*. Dans la pratique, toutefois, Air Canada applique un deuxième ensemble de règles, complètement différent, pour l'indemnisation des frais (repas, transport de surface et hébergement)⁵⁷ des passagers subissant un retard; ces règles visent à limiter la responsabilité d'Air Canada à une fraction de l'indemnité de 8 122 \$ CA établie dans la *Convention de Montréal*.

L'Office n'a trouvé rien de répréhensible à l'utilisation de la méthode des « deux approches » par Air Canada et a rejeté une plainte portant sur cette pratique⁵⁸.

C. Critiques de la Cour d'appel fédérale

La conduite de l'Office des transports du Canada lui a aussi attiré des critiques de la part des juges de la Cour d'appel fédérale. Dans le cadre d'une révision judiciaire relative à l'accès du public aux plaintes à l'encontre des compagnies aériennes, le juge Ryer a écrit le commentaire suivant, traduisant l'opinion unanime du tribunal :

[...] M. Lukács était en droit de recevoir les documents qu'il avait demandés et le refus de l'Office de les lui fournir était inadmissible.⁵⁹

Plus récemment, le juge de Montigny a formulé la critique suivante, reflétant l'opinion unanime du tribunal, à propos de l'échec de l'Office à s'acquitter de son mandat et à appliquer la loi :

[...] l'Office a commis une erreur [...]; ce faisant, non seulement il n'a pas tenu compte du libellé de la *Loi*, mais il a aussi fait fi de son objectif et de son intention. [...] le rôle de l'Office est [...] aussi de veiller à ce que les politiques du législateur soient appliquées⁶⁰.

⁵⁶ [Air Canada backs down on \\$40 fee to seat child with parent](#), *CBC News*, 29 avril 2016.

⁵⁷ [Air Canada, Expense Policy](#), 11 janvier 2016 [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].

⁵⁸ [Johnson et al. c. Air Canada](#), Décision n° 286-C-A-2016.

⁵⁹ [Lukács c. Canada](#) (Transports, Infrastructure et Collectivités), [2015 FAC 140, paragr. 80](#).

⁶⁰ [Lukács c. Canada](#) (Office des transports du Canada), [2016 FAC 220, paragr. 19](#).

D. Manque d'impartialité et d'intégrité

Selon APR, l'Office a perdu son indépendance, et l'intégrité de ses activités de protection des consommateurs est compromise depuis 2013. Les mesures prises par l'Office et son incapacité à agir pour appliquer la loi ont miné la confiance du public en son impartialité.

Consultations privées avec l'Association du transport aérien international (IATA) à propos des règles à élaborer : L'IATA est une association commerciale internationale de l'industrie du transport aérien et défend les intérêts des compagnies aériennes. Avant même que le projet de loi C-49 soit adopté par le Parlement et que des consultations publiques puissent avoir lieu sur la réglementation à élaborer, l'Office a « sollicité les commentaires de l'IATA à propos des règles » que l'Office rédigerait⁶¹.

Le vice-président est un ancien lobbyiste pour les compagnies aériennes : M. Sam Barone a été nommé vice-président et membre du conseil d'administration en mars 2013. Avant sa nomination à l'Office, M. Barone a été président et directeur général de l'Association canadienne de l'aviation d'affaires (2008-2013) et président et directeur général de l'Association du transport aérien du Canada⁶².

La gestionnaire, Application de la loi, tutoie des cadres de l'industrie : M^{me} Simona Sasova, gestionnaire de la division de l'Application de la loi de l'Office, admet en être au tutoiement avec des cadres des sociétés à l'encontre desquelles elle doit prendre des mesures d'application de la loi⁶³.

⁶¹ Cour suprême du Canada, Registre 37276, dossier de requête (19 juin 2017), [Onglet 1, p. 13, paragr. 25](#) [TRADUCTION].

⁶² [Membres](#), site Web de l'Office des transports du Canada.

⁶³ Cour d'appel fédérale, dossier n° A-167-14; transcription du contre-interrogatoire de M^{me} Simona Sasova, [p. 100, Q. 423](#) [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].

Le dirigeant principal, Direction générale du règlement des différends, demeure suspendu pour inconduite professionnelle : M. Douglas W. Smith, dirigeant principal, Règlement des différends, est un avocat qui a été suspendu⁶⁴. Le Barreau du Haut-Canada a découvert que M. Smith s'était rendu « coupable d'inconduite professionnelle », l'a suspendu et a posé plusieurs conditions à sa réintégration. M. Smith est demeuré suspendu depuis 2004 et est soit incapable de se conformer aux conditions de sa réintégration, soit réticent à le faire. La nomination d'une personne comme M. Smith, dont le dossier disciplinaire demeure entaché, à un poste clé pour le règlement des plaintes relatives au transport aérien, en dit beaucoup sur l'impartialité et l'intégrité de l'Office.

E. Recommandations

À la lumière des inquiétudes grandissantes à propos de l'indépendance, l'impartialité et l'intégrité de l'Office, APR formule les recommandations générales suivantes visant à modifier le texte de loi proposé :

18. Modifier l'article 19 (article 86.11 proposé) afin de conférer exclusivement au ministre les nouveaux pouvoirs de réglementation, sans aucune intervention de l'Office.
19. Transférer de l'Office au ministre tous les pouvoirs de réglementation en matière de voyages aériens conférés par la *Loi sur les transports au Canada*.
20. Transférer de l'Office à un organe indépendant d'application de la loi, dont le seul mandat sera la protection des consommateurs, toutes les responsabilités liées aux droits des passagers aériens autres que les pouvoirs de réglementation.

⁶⁴ Cour suprême du Canada, Registre 37276, dossier de requête, 19 juin 2017), [Onglet 6J, p. 86](#) [DISPONIBLE EN ANGLAIS SEULEMENT].

Annexe

A. Décisions finales découlant des plaintes gagnées par M. Lukács (principales causes)

1. [Lukács c. Air Canada](#), Décision n° 208-C-A-2009;
2. [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 313-C-A-2010;
3. [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 477-C-A-2010
(autorisation d'appel refusée, Cour d'appel fédérale, dossier n° 10-A-41);
4. [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 483-C-A-2010
(autorisation d'appel refusée, Cour d'appel fédérale, dossier n° 10-A-42);
5. [Lukács c. Air Canada](#), Décision n° 291-C-A-2011;
6. [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 418-C-A-2011;
7. [Lukács c. United Airlines](#), Décision n° 182-C-A-2012;
8. [Lukács c. Air Canada](#), Décision n° 250-C-A-2012;
9. [Lukács c. Air Canada](#), Décision n° 251-C-A-2012;
10. [Lukács c. Air Transat](#), Décision n° 248-C-A-2012;
11. [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 249-C-A-2012;
12. [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 252-C-A-2012;
13. [Lukács c. United Airlines](#), Décision n° 467-C-A-2012;
14. [Lukács c. Porter Airlines](#), Décision n° 16-C-A-2013;
15. [Lukács c. Air Canada](#), Décision n° 204-C-A-2013;
16. [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 227-C-A-2013;
17. [Lukács c. Sunwing Airlines](#), Décision n° 249-C-A-2013;
18. [Lukács c. Sunwing Airlines](#), Décision n° 313-C-A-2013;
19. [Lukács c. Air Transat](#), Décision n° 327-C-A-2013;
20. [Lukács c. Air Canada](#), Décision n° 342-C-A-2013;
21. [Lukács c. Porter Airlines](#), Décision n° 344-C-A-2013;
22. [Lukács c. British Airways](#), Décision n° 10-C-A-2014;
23. [Lukács c. Porter Airlines](#), Décision n° 31-C-A-2014;
24. [Lukács c. Porter Airlines](#), Décision n° 249-C-A-2014;
25. [Lukács c. WestJet](#), Décision n° 420-C-A-2014; and
26. [Lukács c. British Airways](#), Décision n° 49-C-A-2016.