
DÉCISION N° 467-C-A-2012

le 7 décembre 2012

PLAINTÉ déposée par Gábor Lukács contre United Air Lines, Inc.

Référence n° M4120-3/12-03385

INTRODUCTION ET QUESTIONS

- [1] Le 19 juin 2012, Gábor Lukács a déposé une plainte auprès de l'Office des transports du Canada (Office) alléguant que certaines conditions de transport de United Air Lines, Inc. (United) concernant sa responsabilité à l'égard des bagages figurant dans le tarif de United intitulé International Passenger Rules and Fares Tariff NTA(A) n° 361 (tarif) sont déraisonnables. M. Lukács allègue aussi que la page traitant des « articles endommagés » sur les divers sites Web de United représente faussement les obligations qui incombent à United en vertu de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international – Convention de Montréal (Convention de Montréal), à l'encontre de l'alinéa 18*b*) du *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58, modifié (RTA). M. Lukács affirme que sa plainte est déposée en vertu des articles 111, 113 et 122 du RTA et de l'article 40 des *Règles générales de l'Office des transports du Canada*, DORS/2005-35.
- [2] Les extraits du tarif, de la convention et du règlement pertinents à la présente décision se trouvent à l'annexe A.
- [3] L'Office doit se pencher sur cinq questions :
1. Est-ce que la règle 28(C)(2) du tarif en ce qui a trait à la responsabilité à l'égard du retard établit clairement les conditions de United relativement à sa responsabilité pour les dommages causés par certaines installations ou du personnel, comme l'exigent les sous-alinéas 122*c*(x) et (xi) du RTA?
 2. Est-ce que la règle 28(C)(2) du tarif en ce qui a trait à la responsabilité à l'égard du retard reflète correctement l'article 19 de la Convention de Montréal?
 3. Est-ce que la règle 28(C)(3) du tarif en ce qui a trait à la responsabilité à l'égard de certains types de dommages reflète correctement l'article 19 de la Convention de Montréal?
 4. Est-ce que la règle 28(D)(4) du tarif en ce qui a trait à la responsabilité à l'égard de la destruction, de la perte, de l'avarie ou du retard reflète correctement le paragraphe 17(2) et l'article 19 de la Convention de Montréal?

5. United a-t-elle fait publiquement une déclaration concernant sa politique relative à la responsabilité pour les bagages sur son site Web international et son site Web canadien qui est fausse ou trompeuse en ce qui a trait à son service aérien ou tout service connexe, à l'encontre de l'alinéa 18*b*) du RTA?

OBSERVATION PRÉLIMINAIRE

- [4] L'Office note que la présentation de M. Lukács en réponse à la présentation de United concernant la règle 28(C)(2) de son tarif ne vise que l'article 122 du RTA qui porte sur la clarté du tarif d'un transporteur. Par conséquent, l'Office examinera seulement la question de la clarté en ce qui a trait à la règle 28(C)(2).

1. EST-CE QUE LA RÈGLE 28(C)(2) DU TARIF EN CE QUI A TRAIT À LA RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DU RETARD ÉTABLIT CLAIREMENT LES CONDITIONS DE UNITED RELATIVEMENT À SA RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES CAUSÉS PAR CERTAINES INSTALLATIONS OU DU PERSONNEL, COMME L'EXIGENT LES SOUS-ALINÉAS 122C)(X) ET (XI) DU RTA?

- [5] La compétence de l'Office sur les questions relatives aux tarifs internationaux est établie à la partie V, section II, Service international du RTA.
- [6] Le paragraphe 110(4) du RTA exige que les tarifs soient conformes aux dispositions du RTA, ce qui inclut l'article 122 du RTA.
- [7] Le tarif d'un transporteur doit être conforme à l'article 122 du RTA, qui exige, dans le cas du transport international, que les conditions de transport contenues dans le tarif du transporteur énoncent clairement la politique du transporteur aérien en ce qui a trait, au minimum, à certains éléments énumérés.
- [8] Plus précisément, l'alinéa 122*a*) du RTA prévoit ce qui suit :

Les tarifs doivent contenir :

- a*) les conditions générales régissant le tarif, énoncées en des termes qui expliquent clairement leur application aux taxes énumérées;

- [9] Les sous-alinéas 122*c*)(x) et (xi) du RTA prévoient que :

Les tarifs doivent contenir :

- c*) les conditions de transport, dans lesquelles est énoncée clairement la politique du transporteur aérien concernant au moins les éléments suivants :

[...]

(x) les limites de responsabilité à l'égard des passagers et des marchandises,

(xi) les exclusions de responsabilité à l'égard des passagers et des marchandises,

[...]

[10] L'Office a déjà indiqué qu'un transporteur aérien satisfait aux obligations relatives à la clarté du tarif lorsque de l'avis d'une personne raisonnable, les droits et les obligations du transporteur et des passagers sont définis de telle façon à éviter quelque doute, ambiguïté ou incertitude que ce soit.

Positions des parties

[11] United soutient que la plainte de M. Lukács repose sur une mauvaise interprétation de la règle 28(C)(2). United fait valoir que règle 28(C) doit être interprétée conjointement avec la disposition liminaire de la règle 28. United affirme qu'interpréter l'alinéa 2 de la règle 28 isolément de l'alinéa 1 entraîne inévitablement une interprétation de l'alinéa 2 hors contexte et contraire à la Convention de Vienne sur le droit des traités (Convention de Vienne). United ajoute que le principe voulant qu'une règle tarifaire doive être interprétée dans le contexte des dispositions connexes a été reconnu par l'Office dans la décision n° 249-C-A-2012 (*Lukács c. WestJet*). United soutient que la disposition liminaire de la règle 28 prévoit que les règles de responsabilité prévues dans la Convention de Montréal, notamment à l'article 19, font partie intégrante de la règle 28, et que lorsque deux interprétations de la règle tarifaire sont possibles, c'est l'interprétation la plus conforme à la Convention de Montréal qui prévaut.

[12] United explique que la règle 28(C) commence par un énoncé général indiquant que United est responsable du dommage résultant d'un retard, sous réserve des autres énoncés dans les sous-alinéas suivants. United signale que l'alinéa 1 de la règle 28(C) prévoit une défense fondée sur les « mesures raisonnables » selon laquelle un transporteur n'est pas responsable des dommages résultant d'un retard s'il prouve que ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage. United ajoute que l'alinéa 2 de la règle 28(C) vient préciser l'alinéa 1 en établissant qui est considéré comme étant un préposé ou un mandataire de United. Par conséquent, selon United, l'alinéa 2 ne crée pas une exception isolée, mais clarifie plutôt l'alinéa 1. United conclut donc que l'alinéa 2 doit être interprété en fonction de l'alinéa 1, et que l'alinéa 2 ne contredit pas et ne rend pas désuète une quelconque partie de l'alinéa 1. Selon United, comme la seconde partie de l'alinéa 2, qui prévoit que « le transporteur n'est pas responsable si le retard est causé par ce type d'installations ou ce personnel », apparaît dans la même phrase que la première partie, les deux parties doivent être interprétées comme étant une clarification de l'alinéa 1, plutôt qu'une exception.

[13] Selon United, la seconde partie de l'alinéa 2 se prête à deux interprétations. La première prend cet énoncé isolément et conclut qu'en utilisant le terme « si » United signifie tout retard causé par du personnel ou des installations tiers définis dans la première partie. United fait remarquer que le problème avec cette interprétation est que l'énoncé est considéré isolément de l'ensemble de la règle, et isolément du contexte même de l'énoncé, et que la clarification devient ainsi une contradiction. United explique que selon cette interprétation, la seconde partie de

l'alinéa 2 contredit alors l'alinéa 1 plutôt qu'elle ne le clarifier, en énonçant que United est seulement responsable du retard qu'elle cause. United signale que si cela avait été son intention, elle aurait indiqué dans le préambule de la règle 28(C) ou à l'alinéa 1 que United est uniquement responsable des retards qu'elle cause, plutôt que de faire valoir de manière plus générale qu'elle est responsable des dommages résultant d'un retard. Il s'ensuit que cette première interprétation est contradictoire et non conforme aux règles et aux principes d'interprétation.

- [14] United affirme que la seconde interprétation de la seconde partie de l'alinéa 2 est une clarification de l'alinéa 1, qui tient compte à la fois de la règle 28(C) dans son ensemble et de l'article 19 de la Convention de Montréal. United soutient que selon cette seconde interprétation, la seconde partie de l'alinéa 2 prévoit que si les employés et les mandataires de United satisfont au critère des mesures raisonnables, United n'est pas responsable des dommages résultant d'actes déraisonnables de tiers. United conclut donc que la seconde interprétation des règles 28(C)(1) et 28(C)(2) signifie, premièrement, que United n'est pas responsable du dommage résultant d'un retard si elle prouve qu'elle, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage; deuxièmement, que certaines personnes ne sont pas des préposés ou des mandataires de United; et troisièmement, que dans la mesure où le retard a été causé par ces tiers, United n'est pas responsable du dommage qui en résulte sous réserve qu'elle satisfasse à la défense des mesures raisonnables, car ces tiers ne sont pas des préposés ou des mandataires de United. United fait valoir que cette interprétation est conforme à une décision antérieure de l'Office qui reconnaît que les transporteurs ne sont pas responsables du retard causé par des tiers, comme des agents des douanes.
- [15] United soutient que la seconde interprétation est préférable à la première, car elle est conforme à la disposition liminaire de la règle 28 et qu'elle considère l'alinéa 2 dans le contexte de la règle 28 dans son ensemble, plutôt que de manière isolée. Enfin, United fait valoir que la seconde interprétation est préférable, car elle n'a pas pour effet d'entraîner une contradiction dans l'interprétation de la règle 28(C). United indique que malgré tout, M. Lukács demande à l'Office d'adopter la première interprétation, qui a pour effet de considérer indûment l'alinéa 2 de la règle 28 de manière isolée, de l'interpréter hors contexte et de manière incompatible avec la Convention de Vienne, et qui la rend incompatible avec le reste de la règle 28(C). En conséquence, United soutient que l'Office devrait conclure que la seconde interprétation établie ci-dessus est la bonne interprétation de la règle 28(C)(2), et que la règle 28(C)(2) est juste, raisonnable et conforme à la Convention de Montréal et au paragraphe 111(1) du RTA.
- [16] M. Lukács conteste la validité de la seconde interprétation que fait United de la règle 28(C)(2) et fait valoir que cette interprétation pose problème. M. Lukács affirme que la réserve susmentionnée n'est pas présente dans la règle 28(C)(2) et qu'une personne raisonnable ne peut interpréter la règle 28(C)(2) dans son ensemble de la manière proposée par United. M. Lukács soutient que si United entend interpréter la règle 28(C)(2) comme elle l'indique, alors la seconde partie de la règle concernant l'exclusion de la responsabilité de United relativement aux retards causés par un tiers est redondante. M. Lukács signale que même si les règles 28(C)(1) et 28(C)(2) sont interprétées conjointement, le sens courant et ordinaire de la seconde partie de la règle 28(C)(2) est qu'il y a une limite de responsabilité additionnelle, qui restreint encore davantage la responsabilité de United que ce qui est prévu à la règle 28(C)(1). D'autre part,

M. Lukács fait valoir que si l'Office accepte la position de United voulant qu'il soit possible d'interpréter la règle 28(C)(2) de plus d'une manière, alors la règle est ambiguë ou son sens est incertain, et elle n'est donc pas claire, ce qui va à l'encontre de l'alinéa 122a) du RTA, et elle doit donc être corrigée.

Analyse et constatations

- [17] En ce qui a trait à la responsabilité pour le dommage, la règle 28(C)(1) du tarif prévoit que United n'est pas responsable si elle prouve qu'elle, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre. La règle 28(C)(2) prévoit que les installations ou le personnel d'aéroport, du contrôle de la circulation aérienne, de sûreté et autres, publics ou privés, qui ne relèvent pas du contrôle et de la direction du transporteur ne sont pas des préposés ou des mandataires du transporteur, et que le transporteur n'est pas responsable si le retard est causé par ce type d'installations ou ce personnel.
- [18] L'Office reconnaît l'argument de M. Lukács voulant qu'aucune personne raisonnable n'interpréterait la règle 28(C)(2) comme affirmant que United n'est pas responsable du dommage résultant d'un retard si elle prouve qu'elle, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage. L'Office note que même si la règle 28(C)(1) reflète le régime de responsabilité susmentionné, il n'est pas clair à première vue que ce régime de responsabilité s'applique à la règle 28(C)(2), et ce, même si les deux règles sont lues conjointement. L'Office est d'avis que lorsqu'elle est lue conjointement avec la règle 28(C)(1), la règle 28(C)(2) semble contredire la règle 28(C)(1), plutôt que de la clarifier. Par conséquent, lorsqu'elles sont lues conjointement, les règles 28(C)(1) et 28(C)(2) soulèvent un doute, une incertitude et de l'ambiguïté dans l'esprit d'une personne raisonnable en ce qui a trait aux obligations de United liées à sa responsabilité en vertu de l'article 19 de la Convention de Montréal. L'Office conclut qu'une personne raisonnable pourrait s'interroger quant aux circonstances dans lesquelles elle pourrait réclamer des dommages-intérêts pour un dommage causé par les installations ou le personnel définis à la règle 28(C)(2).
- [19] L'Office est aussi d'avis, comme l'affirme M. Lukács, que si l'interprétation que fait United de la règle 28(C)(2) est correcte, alors l'exclusion d'installations ou de personnel du régime de responsabilité de United est redondante. De plus, l'interprétation que fait United de la règle 28(C)(2) est l'une de deux interprétations possibles, ce qui a pour effet de rendre la règle encore moins claire.
- [20] L'Office conclut que l'expression « les installations ou le personnel [...] et autres » est imprécise et qu'une personne raisonnable pourrait ne pas être en mesure de bien saisir à première vue à qui ou à quoi cette expression s'applique, et si United est responsable ou non du retard causé par ces installations ou ce personnel.

Conclusion

- [21] La règle 28(C)(2) du tarif, en ce qu'elle a trait à la responsabilité à l'égard du retard, n'établit pas clairement les conditions de United relativement à sa responsabilité pour les dommages causés par certaines installations ou du personnel, comme l'exige les sous-alinéas 122(c)(x) et (xi) du RTA.

2. EST-CE QUE LA RÈGLE 28(C)(2) DU TARIF EN CE QUI A TRAIT À LA RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DU RETARD REFLÈTE CORRECTEMENT L'ARTICLE 19 DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL?**Positions des parties**

- [22] M. Lukács prétend qu'il est bien établi que le seul facteur à considérer aux fins de l'exonération de responsabilité en vertu de l'article 19 de la Convention de Montréal sont les mesures prises par ses préposés et ses mandataires et que United ne peut donc pas s'exonérer elle-même de toute responsabilité en blâmant des tiers qui ne sont pas ses préposés et ses mandataires, car la notion de responsabilité en vertu de l'article 19 n'est pas fondée sur la faute. M. Lukács signale que même si United n'a rien à voir avec la cause d'un retard, elle et ses préposés et ses mandataires doivent prendre toutes les mesures qui peuvent raisonnablement s'imposer pour éviter les dommages causés au passager si elle souhaite être exonérée de sa responsabilité. M. Lukács soutient qu'en vertu de la règle 28(C)(2), dans sa forme actuelle, United pourrait soutenir que les bagagistes qui transportent les bagages du comptoir d'enregistrement à l'aéronef ne sont pas ses préposés ou ses mandataires, même s'ils fournissent un service à United en échange d'une contrepartie.
- [23] M. Lukács soutient que la question de savoir qui sont les préposés et les mandataires de United aux fins de l'article 19 de la Convention de Montréal ne peut être décidée qu'au cas par cas, selon la preuve présentée devant un décideur.
- [24] United fait valoir que les termes « mandataire » et « préposé » ont chacun un sens juridique bien établi, et que le *Black's Law Dictionary* définit le terme « mandataire » comme comprenant « 2. Personne autorisée à agir pour le compte ou au nom d'une autre personne. » [traduction] United affirme donc qu'un mandataire agit au nom de son mandant, et peut lier celui-ci par contrat ou le rendre responsable de négligence. United ajoute que le *Black's Law Dictionary* définit « préposé » comme étant « une personne employée par une autre pour effectuer un travail sous le contrôle et la direction de l'employeur. » [traduction] Par conséquent, la position de United est que ces définitions correspondent au sens ordinaire des termes « mandataire » et « préposé » et reflètent le sens de ces termes tels qu'ils sont utilisés à l'article 19 de la Convention de Montréal. United conclut donc qu'en vertu de l'article 19 de la Convention de Montréal, un mandataire ou un préposé est une personne qui est soit un employé de United ou qui est autorisée par United à agir en son nom. United soutient donc qu'il s'ensuit que pour qu'une personne soit considérée comme étant un mandataire ou un préposé de United, ses actions doivent relever du contrôle et de la direction de United.

- [25] United soutient que la première partie de la règle 28(C)(2) ne peut être non conforme avec les termes « mandataire » et « préposé » utilisés à l'article 19 de la Convention de Montréal que si la règle affirme que les personnes pouvant correspondre au sens de ces termes ne sont pas des mandataires et des préposés de United. Selon United, les aéroports, les contrôleurs aériens, le personnel de sûreté et autres qui ne relèvent pas du contrôle ou de la direction de United et qui ne sont ni des employés ni des mandataires de United, ne peuvent être considérés comme étant ses « mandataires » ou ses « préposés » au sens de l'article 19 de la Convention de Montréal. United signale que la première partie de la règle 28(C)(2) précise que certaines personnes et installations ne sont pas « des préposés et des mandataires » et des « mandataires » de United et que, contrairement aux allégations de M. Lukács, l'utilisation des termes « mandataires » et « préposés » à la règle 28(C)(2) est conforme au sens qui leur est donné à l'article 19 de la Convention de Montréal.
- [26] United rejette l'argument de M. Lukács voulant que la question de savoir qui sont les préposés et les mandataires ne puisse être décidée qu'au cas par cas, car il est légalement impossible que des tiers puissent être considérés comme étant des préposés ou des mandataires de United s'ils ne relèvent pas du contrôle ou de la direction de United. Par conséquent, selon United, bien que les faits propres à une affaire détermineront qui est ou non un mandataire ou un préposé en droit, il est impossible du point de vue juridique que les personnes décrites à la règle 28(C)(2) puissent être considérées comme étant des mandataires ou des préposés de United.
- [27] En réponse, M. Lukács explique que l'expression « des préposés ou des mandataires » doit être interprétée conformément aux principes établis dans la Convention de Vienne, et que le paragraphe 31(1) de ladite Convention mentionne le « sens ordinaire à attribuer aux termes du traité dans leur contexte. » [traduction] M. Lukács soutient que même si le *Black's Law Dictionary* est sans contredit un ouvrage qui fait autorité en matière de terminologie juridique de langue anglaise, on peut mettre en doute sa validité pour interpréter un traité international, et que de s'en remettre à des documents qui font autorité lorsqu'il est question de droit national va à l'encontre de l'objectif de l'unification et de l'application uniforme des conventions.
- [28] M. Lukács soutient que le critère bien établi pour déterminer qui sont les « préposés ou mandataires » d'un transporteur aux fins des conventions est « l'application du critère du contrat de transport », qui prévoit que les préposés et les mandataires aux fins des conventions sont ceux qui exécutent les services en application du contrat de transport. M. Lukács explique que selon le principe de « l'application du critère du contrat de transport », les parties suivantes sont généralement considérées comme étant les « préposés ou mandataires » d'un transporteur : le directeur du service de bord et le directeur des services techniques d'une entreprise de services de circulation aérienne de même que les agents de sûreté à bord du vol (s'il y a lieu), les agents de service d'escale d'un autre transporteur qui exécutent des tâches pour ce transporteur, l'exploitant de l'aéroport (et surtout dans la mesure aussi où il exploite le matériel d'embarquement), le transbordeur sur l'aire de mouvement, le fournisseur de carburant qui est établi à l'aéroport, les contrôleurs aériens (dans la mesure où ils exercent des fonctions liées à la sécurité aéroportuaire), le transitaire de fret aérien, l'affrèteur de l'aéronef, et le bureau de réception du fret. M. Lukács affirme que rien dans le texte de la Convention de Montréal ne limite la portée des « préposés et mandataires » d'un transporteur aux personnes qui relèvent du contrôle et de la direction du transporteur, comme le prétend United.

- [29] M. Lukács soutient que l'argument de United voulant qu'il soit juridiquement impossible qu'un tiers soit préposé ou mandataire de United s'il ne relève pas du contrôle ou de la direction de United va à l'encontre de l'interprétation que les tribunaux ont faite de l'expression « préposés et mandataires » dans les conventions. M. Lukács affirme que pour déterminer si une personne appartient à la catégorie des « préposés et mandataires » de United, un tribunal devra examiner les relations juridiques entre la personne et United, ce qui est une question de droit, et si la personne exerce des services en application du contrat de transport, ce qui est une question de fait.
- [30] M. Lukács affirme que la première partie de la règle 28(C)(2) a pour effet d'exclure au plan contractuel les installations et le personnel susmentionnés de la portée de l'expression « préposés et mandataires » aux fins de l'article 19 de la Convention de Montréal, même si un décideur pourrait déterminer le contraire. Par conséquent, selon M. Lukács, en réduisant la portée des « préposés et mandataires » de United, celle-ci peut plus facilement démontrer que ses « préposés et mandataires » ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le retard, et peut ainsi se soustraire à sa responsabilité associée au fait que du personnel ou des installations n'aient pas pris toutes les mesures raisonnables qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le retard.

Analyse et constatations

- [31] Un transporteur est tenu de s'assurer qu'en ce qui concerne les vols internationaux, son tarif est juste et raisonnable au sens du paragraphe 111(1) du RTA. M. Lukács, en plus de soulever des préoccupations concernant le caractère raisonnable des règles du tarif, soumet des présentations relativement à la conformité des dispositions du tarif avec la Convention de Montréal. Conformément à des décisions antérieures dans lesquelles l'Office a déterminé qu'une disposition tarifaire qui va à l'encontre de la Convention de Montréal est déraisonnable, l'Office examinera les présentations des parties sur la question de la conformité avec la Convention de Montréal.
- [32] M. Lukács soutient que d'exclure artificiellement des installations et du personnel du groupe des préposés et des mandataires de United aux fins de l'article 19 de la Convention de Montréal a pour effet d'exonérer United de sa responsabilité à l'égard de ces installations, et que par conséquent cette disposition est nulle et de nul effet en vertu de l'article 26. United affirme que pour qu'une personne soit considérée comme étant un préposé ou un mandataire de United, ses actions doivent relever du contrôle et de la direction de United.

Caractère raisonnable de l'énoncé de la règle 28(C)(2) – « [...] qui ne relèvent pas du contrôle et de la direction du transporteur ne sont pas des préposés ou des mandataires du transporteur. »

- [33] L'Office note les observations de United voulant que les définitions données dans le *Black's Law Dictionary* pour le terme mandataire : « [...] personne autorisée à agir pour le compte ou au nom d'une autre personne » [traduction] et préposé : « une personne employée par une autre pour effectuer un travail sous le contrôle et la direction de l'employeur » [traduction], correspondent au sens ordinaire des termes « mandataire » et « préposé » et reflètent le sens de ces termes tels qu'ils sont utilisés à l'article 19 de la Convention de Montréal.

- [34] Considérant que la règle 28(C)(2) prévoit : « [...] qui ne relèvent pas du contrôle et de la direction [...] », l'Office conclut que la présentation de United porte quelque peu à confusion, car elle prévoit dans un paragraphe que pour qu'une personne puisse être considérée comme mandataire ou préposé de United, les actions de la personne doivent relever du contrôle et de la direction de United, alors que dans un autre paragraphe, elle prévoit que ces actions doivent relever de la direction ou du contrôle de United. Il y a une différence entre le mot « et », qui sert à joindre deux mots ou deux groupes de mots, et le mot « ou », qui sert à indiquer une alternative entre deux mots ou deux groupes de mots.
- [35] L'Office note que rien dans la Convention de Montréal ne prévoit que pour qu'un préposé ou un mandataire puisse être considéré comme tel il doit être sous le contrôle et la direction de l'employeur. De plus, l'Office note que même dans la définition du *Black's Law Dictionary* mentionnée par United, c'est seulement à la définition de préposé que la notion de contrôle et de direction par l'employeur est présente.
- [36] Les tribunaux se sont penchés sur la notion de contrôle lorsqu'ils devaient déterminer s'il y avait une relation employeur-employé dans un cas donné- (ou ce qu'on appelait auparavant une relation commettant-préposé). Dans l'affaire *671122 Ontario Ltd. c. Sagaz Industries Canada Inc.*, [2001] 2 R.C.S. 983, la Cour suprême du Canada a fait valoir ce qui suit :

34 Quelle différence y a-t-il entre un employé et un entrepreneur indépendant [...] C'est dans le contrôle exercé par l'employeur sur l'auteur même du délit (le travailleur) que réside la réponse. Si l'employeur ne contrôle pas les activités du travailleur, les considérations de politique générale justifiant la responsabilité du fait d'autrui ne jouent pas.

[...]

47 Bien qu'aucun critère universel ne permette de déterminer si une personne est un employé ou un entrepreneur indépendant, [...]. La question centrale est de savoir si la personne qui a été engagée pour fournir les services les fournit en tant que personne travaillant à son compte. Pour répondre à cette question, il faut toujours prendre en considération le degré de contrôle que l'employeur exerce sur les activités du travailleur. Cependant, il faut aussi se demander, notamment, si le travailleur fournit son propre outillage, s'il engage lui-même ses assistants, quelle est l'étendue de ses risques financiers, jusqu'à quel point il est responsable des mises de fonds et de la gestion et jusqu'à quel point il peut tirer profit de l'exécution de ses tâches.

- [37] L'Office est d'avis que bien qu'un employeur exerce un contrôle et une direction sur ses employés et préposés, un employeur peut exercer une direction, mais peu de contrôle et parfois aucun à l'égard d'un mandataire. L'Office estime donc que la question de savoir qui est un préposé ou un mandataire aux fins de la règle 28(C)(2) ne dépend pas du fait que United exerce ou non un contrôle et une direction à l'égard du préposé ou du mandataire. Cette question ne peut être déterminée qu'au cas par cas, après qu'un décideur a examiné si ledit préposé ou mandataire a été utilisé pour remplir les obligations du transporteur dans le cadre d'un contrat de transport

aérien. Par conséquent, puisque le libellé de la règle 28(C)(2) exige qu'un préposé et un mandataire doivent relever du contrôle et de la direction de United pour que celle-ci assume une responsabilité, l'Office conclut que le libellé est déraisonnable, car il exonère United de sa responsabilité d'une manière qui va à l'encontre de la Convention de Montréal.

Caractère raisonnable de l'énoncé de la règle 28(C)(2) – « [...] et le transporteur n'est pas responsable si le retard est causé par ce type d'installations ou ce personnel »

- [38] Cette expression, qui se trouve à la fin de la règle 28(C)(2), vise « Les installations ou le personnel d'aéroport, de contrôle de la circulation aérienne, de sûreté et autres, publics ou privés, qui ne relèvent pas du contrôle et de la direction du transporteur [...] ».
- [39] Comme il est indiqué ci-dessus, la question de savoir qui est un préposé ou un mandataire ne peut être déterminée qu'au cas par cas après que l'on a examiné si un tel préposé ou mandataire a été utilisé pour remplir les obligations du transporteur et dans le cadre d'un contrat de transport aérien. L'Office estime que le même raisonnement s'applique à l'expression « ce type d'installations ou ce personnel ». Par conséquent, puisque l'expression de la règle 28(C)(2) prévoit que pour que United puisse être responsable, « ce type d'installations ou ce personnel » doivent relever du contrôle et de la direction de United, l'Office conclut que l'expression est déraisonnable, car elle exonère United de sa responsabilité d'une manière qui va à l'encontre de la Convention de Montréal.
- [40] Ce qui est plus important, et pour éviter un débat stérile quant à savoir qui est ou non un préposé ou un mandataire, l'Office renvoie les parties au libellé de la première phrase de l'article 19 : « Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. »
- [41] Contrairement aux affirmations contradictoires de M. Lukács et de United, il est inutile de mettre l'accent sur le retard *causé* par des préposés ou des mandataires ou de préciser dans le moindre détail qui est ou n'est pas un préposé ou un mandataire. Bref, la première phrase de l'article 19 prévoit clairement que le transporteur est responsable du retard. L'article 19 ne fait référence aux préposés ou aux mandataires du transporteur que pour une question d'exonération de responsabilité lorsqu'il prouve que ceux-ci ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.
- [42] Par conséquent, ce qui est en cause, en termes d'exonération de responsabilité à l'égard d'un retard, n'est pas de savoir qui a causé le retard, mais plutôt comment le transporteur *réagit* en cas de retard. Bref, est-ce que les préposés et les mandataires du transporteur ont raisonnablement fait tout ce qu'ils pouvaient en cas de retard causé par le contrôle aérien, par des considérations de sûreté relativement à la libération des bagages, par la livraison tardive des provisions de bord ou du carburant à l'aéronef, et ainsi de suite, et ce, même si ces retards ont pu être causés par des tiers qui ne relèvent pas de la direction du transporteur.

Conclusion

- [43] La règle 28(C)(2) du tarif en ce qui a trait à la responsabilité à l'égard du retard ne reflète pas correctement l'article 19 de la Convention de Montréal. Par conséquent, l'Office rejette la règle 28(C)(2).

3. EST-CE QUE LA RÈGLE 28(C)(3) DU TARIF EN CE QUI A TRAIT À LA RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DE CERTAINS TYPES DE DOMMAGES REFLÈTE CORRECTEMENT L'ARTICLE 19 DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL?

Positions des parties

- [44] M. Lukács soutient qu'en excluant la responsabilité à l'égard des dommages psychologiques résultant d'un retard, la règle 28(C)(3) tend à exonérer United de sa responsabilité en vertu de la Convention de Montréal.
- [45] M. Lukács admet qu'un certain nombre de décisions canadiennes et américaines, comme l'affaire *Lukács c. United Airlines, Inc.*, 2009 MBQB 29, ont établi que les dommages généraux, comme les dommages psychologiques, ne peuvent donner droit à indemnisation en vertu de l'article 19 de la Convention de Montréal, mais il signale qu'étant donné l'évolution rapide du droit international, ces décisions ne reflètent plus l'état actuel du droit en ce qui a trait à la possibilité que des dommages-intérêts généraux soient accordés en vertu de la Convention de Montréal.
- [46] M. Lukács renvoie l'Office à plusieurs décisions de la Cour européenne de justice et de la Cour des petites créances du Québec qui, à son avis, interprètent correctement la Convention de Montréal en autorisant une indemnisation pour dommages généraux. Par exemple, M. Lukács mentionne l'affaire *Axel Walz c. Clickair SA*, [2919] All E.R. 53 (Cas C-63/09), dans laquelle la Cour européenne de justice a statué que le terme « dommage » au sens du chapitre III de la Convention de Montréal doit être interprété comme incluant les dommages matériels et non matériels. M. Lukács cite aussi les conclusions de la Cour supérieure du Québec dans l'affaire *Yalaoui c. Air Algérie*, 2012 QCCS 1393, laquelle, selon lui, indique un changement dans la jurisprudence des tribunaux supérieurs canadiens.
- [47] M. Lukács soutient que la règle 28(C)(3) vise à imposer aux passagers une interprétation étroite du terme « dommage » au sens de l'article 19 de la Convention de Montréal, même si rien dans la Convention de Montréal elle-même ne soutient une telle interprétation, et que la jurisprudence sur la question n'est pas encore bien établie. M. Lukács conclut donc que la règle 28(C)(3) est une disposition qui tend à exonérer United de sa responsabilité en vertu de la Convention de Montréal et qu'elle est ainsi nulle et de nul effet aux termes de l'article 26 de la Convention de Montréal. Par conséquent, la règle 28(C)(3) n'est pas juste et raisonnable, et va à l'encontre du paragraphe 111(1) du RTA.
- [48] United soutient que M. Lukács demande à l'Office de renverser l'interprétation qu'ont faite les cours d'appel et les cours supérieures canadiennes du terme « dommage » au sens de la Convention de Montréal, et de conclure qu'il n'est pas juste et raisonnable que United s'en remette à l'interprétation de « dommage » adoptée unanimement par tous ces tribunaux.

- [49] United fait valoir que les cours d'appel canadiennes ont toujours conclu que la Convention de Montréal exclut les dommages psychologiques et renvoie l'Office à l'affaire *Lukács c. United Airlines Inc.*, dans laquelle la Cour d'appel du Manitoba a statué, en partie, que « [...] la jurisprudence des cours d'appel canadiennes et américaines à laquelle la juge renvoie dans ses motifs semble claire; les dommages généraux pour inconfort ou angoisse psychologique ne peuvent donner droit à indemnisation en vertu de la Convention de Montréal. » [traduction] United cite d'autres affaires de cours d'appel provinciales du Canada et une affaire de la Cour fédérale à l'appui de sa position. Par exemple, elle renvoie l'Office à l'affaire *Plourde c. Service aérien FBO inc. (Skyservice)*, dans laquelle la Cour d'appel du Québec a statué que le terme « dommage » au sens de l'article 17 de la Convention de Montréal ne comprend pas les dommages psychologiques. United affirme qu'une conclusion semblable a été faite dans l'affaire *Ehrlich c. American Airlines, Inc.*, 360 F.3d 366 (2nd Cir. 2004). United mentionne aussi l'affaire *Thibodeau c. Air Canada*, dans laquelle la Cour fédérale a reconnu que la jurisprudence canadienne exclut toute responsabilité pour dommages psychologiques en vertu de la Convention de Montréal.
- [50] En ce qui a trait aux affaires citées par M. Lukács, United soutient que toute interprétation de la Convention de Montréal par la Cour des petites créances du Québec qui est contraire à celle de la Cour d'appel du Québec est erronée et doit être rejetée. United ajoute que dans le contexte de récentes décisions de tribunaux supérieurs, les décisions de la Cour des petites créances du Québec citées par M. Lukács ne démontrent pas une nouvelle interprétation acceptée du terme « dommage » au sens de la Convention de Montréal.
- [51] En ce qui a trait aux observations de M. Lukács voulant que l'affaire *Yalaoui c. Air Algérie* établit que le droit canadien est encore flottant sur la question des dommages psychologiques, United soutient que puisqu'il s'agissait d'une demande d'autorisation d'exercer un recours collectif, *Yalaoui c. Air Algérie* n'a pas statué sur le fond d'une affaire en particulier; cette affaire reconnaît simplement qu'un tribunal étranger a adopté une interprétation différente de la Convention de Montréal. United soutient que le tribunal n'a pas rejeté la jurisprudence canadienne établie sur cette question, ni laissé entendre que la question n'est pas encore bien établie au Canada.
- [52] En ce qui a trait à la référence de M. Lukács à *Axel Walz c. Clickair*, une affaire devant la Cour européenne de justice, United soutient que cette affaire n'a pas valeur de précédent au Canada et que l'Office n'est pas lié par celle-ci. United fait valoir que le jugement d'un seul tribunal étranger ne reflète pas une « entente » ou une « pratique » entre les parties à la Convention de Montréal, en particulier compte tenu du fait que les opinions judiciaires au Canada, au Royaume-Uni et aux États-Unis d'Amérique divergent de celles de la Cour européenne de justice.
- [53] United conclut qu'il est bien établi au Canada que le terme « dommage » au sens de la Convention de Montréal ne comprend pas les dommages psychologiques, et que l'allégation de M. Lukács voulant qu'il ne soit pas juste et raisonnable que la règle 28(C)(3) adopte l'interprétation bien établie du terme « dommage » au sens de la Convention de Montréal est sans fondement.

- [54] En réponse, M. Lukács soutient que bien que sa position demeure que des dommages-intérêts pour dommages psychologiques peuvent être accordés en vertu de l'article 19 de la Convention de Montréal, étant donné la position adoptée par l'Office dans la décision n° 249-C-A-2012, il suffit de démontrer que de tels dommages-intérêts peuvent être accordés dans certains cas ou que la question est loin d'être tranchée.
- [55] M. Lukács soutient que même si le but de la Convention de Montréal est d'assurer l'uniformité au sein de ses parties en ce qui a trait au droit applicable à certains aspects du transport aérien, cela ne s'est pas concrétisé jusqu'à maintenant, car la majorité des auteurs et des tribunaux nord-américains semblent adopter l'approche anglo-américaine et faire abstraction de la jurisprudence de la majorité des pays non anglophones. M. Lukács souligne que l'affaire *Yalaoui c. Air Algérie* est exceptionnelle, car elle reconnaît l'importance de l'affaire *Walz c. Clickair*, et ouvre la porte à la conciliation de la jurisprudence canadienne avec celle des pays non anglophones en ce qui a trait à l'interprétation de la Convention de Montréal. Selon M. Lukács, la décision *Yalaoui* est la première, et probablement non la seule, reconnaissance judiciaire du fait que l'approche anglo-américaine de l'interprétation de la Convention de Montréal est incorrecte, et que la jurisprudence des pays non anglophones doit aussi être sérieusement prise en considération. M. Lukács est d'avis qu'en raison de son expertise, l'Office doit diriger le processus de conciliation de la jurisprudence canadienne avec celle des autres pays non anglophones relativement à l'interprétation de la Convention de Montréal.
- [56] M. Lukács affirme que les trois erreurs les plus courantes que les tribunaux ont faites dans l'interprétation de la Convention de Montréal sont les suivantes : ils ont confondu l'article 19 (qui régit le dommage résultant d'un retard) et le paragraphe 17(1) (qui porte sur la mort et les « lésions corporelles » résultant d'un accident); ils n'ont pas fait la distinction entre la Convention de Montréal et la Convention de Varsovie; et ils n'ont accordé du poids qu'aux décisions anglo-américaines. M. Lukács estime qu'en raison de ces circonstances, l'Office doit envisager un examen vaste et minutieux des dommages-intérêts généraux qui peuvent être accordés en vertu de la Convention de Montréal.
- [57] En ce qui a trait aux affaires citées par United pour défendre sa position, M. Lukács soutient qu'elles ignorent les décisions de la majorité des pays non anglophones, qu'elles répètent et perpétuent les erreurs commises dans les affaires *Ehrlich c. American Airlines, Inc.* et *Plourde c. Service aérien FBO inc. (Skyservice)*, qu'elles visent à tirer des conclusions concernant les interprétations de l'article 19 en se fondant sur l'interprétation du paragraphe 17(1) de la Convention de Montréal et qu'une seule de ces affaires est antérieure à l'affaire *Yalaoui c. Air Algérie*. M. Lukács soutient que même lorsque les tribunaux ont statué que des dommages-intérêts pour dommages psychologiques ne peuvent pas être accordés en vertu de l'article 17 de la Convention de Montréal, il est impossible de conclure qu'il en va de même en vertu de l'article 19.

Analyse et constatations

- [58] M. Lukács soutient que la règle 28(C)(3) a pour effet d'imposer aux passagers une interprétation étroite de « dommage » au sens de l'article 19 de la Convention de Montréal, même si rien dans la Convention de Montréal ne soutient une telle interprétation, et que la jurisprudence sur la question n'est pas encore bien établie. M. Lukács est d'avis que l'Office doit diriger le processus visant à concilier la jurisprudence canadienne relativement à l'interprétation de la Convention de Montréal avec celle des autres pays non anglophones.
- [59] La règle 28(C)(3) prévoit que « Les dommages résultant d'un retard [...] comprennent les dommages-intérêts compensatoires prévisibles subis par un passager et ne comprennent pas les dommages psychologiques. »
- [60] En vertu de l'article 29 de la Convention de Montréal, toute action en dommages-intérêts résultant d'un retard ne peut être exercée que dans les conditions et limites de responsabilité prévues dans la Convention de Montréal. Les articles 17 et 19 de la Convention de Montréal s'appliquent à la présente affaire. En vertu de l'article 29, on ne pourra pas obtenir de dommages-intérêts punitifs ou exemplaires ni de dommages à un titre autre que la réparation.
- [61] L'Office note qu'il n'y a pas de disposition dans la Convention de Montréal établissant que les dommages-intérêts pouvant être obtenus en vertu de la Convention de Montréal doivent être « prévisibles ». L'Office est d'avis que l'absence de référence au terme « prévisible » pour ce qui est des dommages-intérêts pouvant être accordés en vertu de la Convention de Montréal est volontaire, car pour que les dommages puissent être « prévisibles » ils doivent être prévus, ce qui est rarement le cas.
- [62] En ce qui a trait aux « dommages psychologiques », M. Lukács est d'avis que l'Office doit diriger le processus de conciliation de la jurisprudence canadienne avec celle du reste du monde. L'Office note que la Convention de Montréal ne comporte aucune disposition précisant que les « dommages psychologiques » sont exclus, mais il estime que la question de savoir si des dommages-intérêts pour « dommages psychologiques » peuvent être accordés en vertu de la Convention de Montréal relève des tribunaux et non de l'Office.
- [63] La majeure partie de la jurisprudence au Canada et aux États-Unis, malgré les observations de M. Lukács concernant des affaires en Europe et ailleurs, veut qu'actuellement les dommages psychologiques ne donnent pas droit à indemnisation en vertu de l'article 19 de la Convention de Montréal. Néanmoins, un transporteur n'a pas à établir dans son tarif des dispositions reflétant la jurisprudence, qui est susceptible de changer.

Conclusion

- [64] La règle 28(C)(3) en ce qui a trait à la responsabilité à l'égard du retard ne reflète pas correctement l'article 19 de la Convention de Montréal. Par conséquent, l'Office rejette la règle 28(C)(3).

4. EST-CE QUE LA RÈGLE 28(D)(4) DU TARIF EN CE QUI A TRAIT À LA RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DE LA DESTRUCTION, DE LA PERTE, DE L'AVARIE OU DU RETARD REFLÈTE CORRECTEMENT LE PARAGRAPHE 17(2) ET L'ARTICLE 19 DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL?

Positions des parties

[65] M. Lukács soutient que la règle 28(D)(4) vise à modifier et à réduire le sens voulu de l'expression « sous la garde du transporteur », et ajoute qu'elle vise à exonérer United de sa responsabilité pour la destruction, la perte, l'avarie ou le retard de bagages ou de certains articles, à l'encontre des paragraphes 17(2) et 36(3) de la Convention de Montréal.

« Sous la garde du transporteur »

[66] M. Lukács soutient que le paragraphe 17(2) de la Convention de Montréal impose un régime de responsabilité stricte aux transporteurs pour les dommages aux bagages enregistrés qui sont « sous la garde du transporteur ». M. Lukács fait valoir qu'un bagage enregistré demeure sous la garde du transporteur jusqu'à ce qu'il soit remis au destinataire.

[67] M. Lukács soutient que la règle 28(D)(4) vise à exclure la période au cours de laquelle le bagage est soumis à des inspections ou à des mesures de sûreté qui ne relèvent pas du contrôle et de la direction de United du moment où le bagage enregistré est « sous la garde » de United, et exonère United de sa responsabilité pour la destruction, la perte ou l'avarie du bagage pendant cette période. M. Lukács affirme que cette interprétation de l'expression « sous la garde du transporteur » n'est pas conforme à l'intention des rédacteurs de la Convention de Montréal, car elle rend impossible l'application de toute responsabilité en vertu du paragraphe 17(2), puisque bien qu'un passager puisse prouver que la destruction, la perte ou l'avarie de son bagage s'est produite entre le moment où il l'a enregistré et le moment où il était censé le recevoir, il est impossible de prouver l'instant précis où la destruction, la perte ou l'avarie s'est produite.

[68] United fait valoir qu'un bagage enregistré est « sous la garde du transporteur » à partir du moment où le transporteur accepte le bagage jusqu'au moment où il le remet au passager, exception faite de toute période intermédiaire au cours de laquelle le bagage est sous la garde et la responsabilité légales d'une autorité publique ou de son représentant. United soutient que l'interprétation voulant que l'expression « sous la garde du transporteur » signifie la période entre le moment où le bagage est accepté par le transporteur et le moment où il est remis au passager est conforme à des décisions antérieures de l'Office, comme la décision n° 371-C-A-2005 (*Pedneault c. Kelowna Flightcraft Air Charter Ltd.*). United explique que selon cette interprétation, et le libellé de la règle 28(D)(4), la responsabilité de United à l'égard d'un bagage comprend la période au cours de laquelle un bagage enregistré est sous la garde et le contrôle non seulement des employés et des mandataires de United, mais aussi de tous tiers auquel United a recours pour remettre le bagage enregistré au passager, et la période au cours de laquelle les employés de l'aéroport le transportent dans une installation aéroportuaire ou lorsqu'il est entreposé par un tiers.

- [69] Toutefois, United fait valoir que ce n'est pas par choix qu'elle confie les bagages enregistrés à la garde et au contrôle des autorités publiques, mais que c'est plutôt la loi qui l'y oblige. United ajoute que contrairement aux tiers qui transportent les bagages enregistrés, il n'y a pas de relations commerciales entre United et les autorités publiques qui inspectent les bagages et qui appliquent la législation douanière et d'autres lois. United soutient que bien qu'elle exerce un certain contrôle quant à la manière dont des tiers manutentionnent les bagages enregistrés, elle n'a aucun contrôle quant à la manière dont les autorités publiques traitent lesdits bagages. United ajoute qu'il serait déraisonnable d'interpréter la Convention de Montréal de manière à tenir les transporteurs responsables de l'exercice légitime d'un pouvoir des autorités publiques, comme la saisie d'articles interdits dans les bagages enregistrés.
- [70] United affirme que puisque les transporteurs n'ont aucun contrôle sur les actions des autorités publiques, il est raisonnable d'interpréter l'expression « sous la garde du transporteur » comme excluant la période au cours de laquelle le bagage enregistré est sous la garde et le contrôle exclusifs des autorités publiques. Ainsi, United fait valoir que l'expression « sous la garde du transporteur » ne comprend pas les périodes où les autorités publiques assument la garde et le contrôle d'un bagage enregistré à des fins d'inspection de sûreté, de formalités douanières et d'application de la loi.
- [71] En réponse, M. Lukács soutient qu'il n'a jamais indiqué que United devrait être responsable de la saisie d'articles interdits par les autorités, et que l'exonération du transporteur de sa responsabilité dans de telles circonstances exceptionnelles ne fait pas partie des exceptions prévues au paragraphe 17(2) ou à l'article 19, mais plutôt à l'article 20 de la Convention de Montréal, qui porte sur la négligence contributive.
- [72] M. Lukács signale aussi qu'à l'exception des circonstances extraordinaires prévues à l'article 20 de la Convention de Montréal, un transporteur n'est pas censé confier les bagages de ses passagers à la garde et au contrôle d'un tiers, notamment les autorités publiques. M. Lukács affirme plutôt que selon l'affaire *Baker c. Lansdell Protective Agency*, 590 F.Supp. 165(1984), le cours normal des contrôles de sûreté est que le transporteur « renonce temporairement à la possession physique » du bagage « pour permettre un contrôle de sûreté nécessaire effectué en sa présence, mais conserve la responsabilité du transport de ce bien. » [traduction] M. Lukács se rapporte aussi à la conclusion de l'Office dans la décision n° 211-C-A-2004 (*Zimmermann c. Skyservice*), dans laquelle l'Office a indiqué que « Le transporteur ne s'engage pas seulement à transporter les bagages; il doit aussi en assumer la responsabilité lorsqu'ils se trouvent sous sa garde afin de prévenir tout dommage ou toute perte. » Selon M. Lukács, en vertu de l'article 37 de la Convention de Montréal, rien n'empêche United de superviser l'inspection de sûreté d'un bagage et d'exercer un recours contre l'organisme qui effectue l'inspection si le bagage est détruit, endommagé ou perdu par celui-ci.

- [73] M. Lukács soutient que les rédacteurs de la Convention de Montréal n'avaient pas l'intention d'exonérer le transporteur de sa responsabilité pour les bagages enregistrés en vertu du paragraphe 17(2) de la Convention de Montréal dans le cas d'un « acte de l'autorité publique », car ils ont choisi d'autoriser cette défense seulement pour les marchandises. Pour démontrer cette notion, M. Lukács fait un historique de l'élaboration de la Convention de Varsovie, en particulier en ce qui a trait à la séparation de la responsabilité pour les marchandises et les bagages comme c'est le cas dans la Convention de Varsovie, en vertu de l'article IV du Protocole de Montréal n° 4, en 1975.
- [74] M. Lukács mentionne aussi que bien que les entreprises privées qui effectuent l'inspection de sûreté des passagers et des bagages ont été définies par les cours de district des États-Unis comme étant des « préposés ou mandataires » d'une compagnie aérienne, même si les inspecteurs de sûreté ne sont pas des « préposés ou mandataires » d'un transporteur, le simple fait qu'un bagage ait été retardé par une inspection de sûreté n'exonère pas nécessairement un transporteur de sa responsabilité, car celui-ci doit aussi démontrer qu'il a pris toutes les mesures pouvant raisonnablement s'imposer pour éviter ou atténuer le retard, ou qu'il lui était impossible de les prendre.
- [75] M. Lukács soutient que les conclusions de l'Office dans la décision n° 211-C-A-2004 reflètent l'état du droit, et plus particulièrement que le bagage « sous la garde du transporteur » est un continuum qui débute au moment où le bagage est déposé sur la balance, soit par le passager lui-même ou par le représentant du transporteur, et qui se termine lorsque le passager quitte la zone de récupération des bagages avec le bagage. Toutefois, M. Lukács n'est pas d'accord que « sous la garde du transporteur » exclut toute période intermédiaire au cours de laquelle le bagage est sous la garde et la responsabilité légales d'une autorité publique ou de son représentant. M. Lukács affirme que tout comme un bagage qui a déjà été récupéré de la zone de récupération des bagages demeure sous la garde du passager pendant l'inspection par les douanes, un bagage qui n'a pas encore été rendu au passager demeure sous la garde du transporteur pendant qu'il fait l'objet d'une inspection, à moins qu'il ne soit saisi.
- [76] M. Lukács soutient qu'en vertu de l'article 19 de la Convention de Montréal, un transporteur ne peut se dégager de sa responsabilité pour le retard d'un bagage que s'il prouve que lui, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le retard, ou qu'il leur était impossible de les prendre. M. Lukács ajoute qu'en ne faisant pas référence au critère de « toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer », la règle 28(D)(4) a pour but d'exonérer United de sa responsabilité en vertu de la Convention de Montréal.
- [77] United fait valoir que la section (C) de la règle 28 incorpore la défense de mesures raisonnables et que cette défense est aussi prévue à la règle 28(D)(5). United soutient donc que le fait qu'elle ne répète pas une référence à l'article 19 de la Convention de Montréal dans la règle 28(D)(4) ne rend pas celle-ci nulle et de nul effet. United est d'avis qu'il n'y a pas d'obligation de répéter plusieurs fois cette défense à l'intention des passagers, en particulier dans une seule règle, et qu'une telle obligation serait déraisonnable et ferait en sorte que le tarif serait plus long avec des passages redondants.

[78] En réponse, M. Lukács réitère sa position voulant qu'en vertu de l'article 19 de la Convention de Montréal, afin de s'exonérer elle-même de toute responsabilité, United doit satisfaire au « critère des mesures raisonnables », qui porte sur les actions des « préposés et mandataires » d'un transporteur, et non sur la cause du retard.

Transporteurs successifs/relation de cause à effet

[79] M. Lukács soutient que si United est l'un des trois transporteurs décrits au paragraphe 36(3) de la Convention de Montréal, qui régit le transport successif, alors United est solidairement responsable envers les passagers pour la destruction, la perte, l'avarie et le retard de leurs bagages. Par conséquent, le régime de responsabilité prévu au paragraphe 17(2) et à l'article 19 s'applique à United. M. Lukács soutient en particulier que United peut être exonérée de sa responsabilité à l'égard du dommage causé aux bagages que s'il y a une relation de cause à effet entre la nature ou un vice propre du bagage et le dommage causé à ce bagage. M. Lukács prétend donc que la règle 28(D)(4) vise à exonérer United de sa responsabilité dans le cas du transport successif « d'articles exclus », c'est-à-dire les articles que l'un des transporteurs n'autorise pas dans les bagages enregistrés, et que la règle 28(D)(4) ne fait pas référence à la nature ou au vice propre des bagages.

[80] United soutient que dans le cas de dommages à des bagages transportés par des transporteurs successifs, seuls trois transporteurs peuvent être tenus responsables : le premier transporteur, le dernier transporteur et le transporteur qui a effectué le transport alors que le bagage a été perdu ou endommagé. United mentionne que la règle 28(D)(4) prévoit dans le cas d'un transport successif que United n'est pas responsable des dommages aux bagages si, premièrement, le bagage est transporté « via » United et, deuxièmement, si d'autres transporteurs responsables du dommage aux bagages ont exclu certains articles de leur responsabilité. United explique que le terme « via » signifie « par la voie de », « en passant par », « au moyen de », « par l'intermédiaire ou l'entremise de » ou « par un trajet qui passe ou qui transite par. » United soutient que l'expression « lorsque le transport est effectué via UA » au sens du paragraphe et du restant de la règle 28(D) se rapporte aux circonstances où United est un intermédiaire dans un transport successif, et non le premier ou le dernier transporteur. De plus, l'exonération de responsabilité ne s'applique qu'aux circonstances où un autre transporteur serait responsable des dommages aux bagages, à l'exception de l'exonération de responsabilité de ce transporteur en ce qui a trait aux articles endommagés. Ainsi, United ajoute que la règle 28(D)(4) se rapporte aux circonstances d'un transport successif où un autre transporteur que United devrait être responsable des dommages en vertu de la Convention de Montréal, mais où le passager réclame des dommages-intérêts à United simplement parce qu'elle était un transporteur successif.

[81] United soutient qu'il s'ensuit que la règle 28(D)(4) ne fait que prévoir qu'en cas de transport successif, United n'est pas responsable des dommages aux bagages simplement parce qu'un autre transporteur qui devrait être responsable des dommages aux bagages a exclu l'article de sa responsabilité et que United se trouvait à être un transporteur intermédiaire.

[82] En réponse, M. Lukács soutient que la responsabilité en vertu du paragraphe 36(3) de la Convention de Montréal est décrite comme étant « solidairement responsables » et qu'ainsi le fait qu'un autre transporteur devrait aussi être responsable des dommages et qu'il refuse d'en assumer la responsabilité n'exonère pas United de sa responsabilité solidaire en vertu du paragraphe 36(3) de la Convention de Montréal.

[83] M. Lukács soutient que peu importe l'intention de United, l'interprétation courante et ordinaire de la deuxième partie de la règle 28(D)(4) est une exonération de la responsabilité de United dans le cas d'un transport successif à l'égard d'articles considérés comme étant des « articles exclus » par l'un des autres transporteurs participants, sans référence au rôle de United dans le transport. Ainsi, M. Lukács affirme qu'il s'agit d'une exonération de responsabilité qui va à l'encontre du paragraphe 17(2) et de l'article 19 de la Convention de Montréal, ou sinon qu'il s'agit d'une disposition donnant l'impression d'une exonération de responsabilité générale.

Analyse et constatations

[84] La règle 28(D)(4) du tarif prévoit, en partie, que United « [...] n'est pas responsable de la destruction, de la perte, de l'avarie ou du retard de bagages qui ne sont pas sous la garde du transporteur, y compris les bagages soumis à des inspections ou à des mesures de sûreté qui ne relèvent pas du contrôle et de la direction du transporteur. [...] »

Caractère raisonnable de la règle 28(D)(4) – « sous la garde du transporteur »

[85] M. Lukács soutient que la règle 28(D)(4) vise à exclure la période au cours de laquelle le bagage est soumis à une inspection ou à des mesures de sûreté qui ne relèvent pas du contrôle et de la direction de United du moment où le bagage enregistré est « sous la garde » de United et exonère United de sa responsabilité pour la destruction, la perte ou l'avarie du bagage pendant cette période. United soutient que puisque les transporteurs n'exercent aucun contrôle sur les actions des autorités publiques, il est raisonnable d'interpréter l'expression « sous la garde du transporteur » comme excluant la période au cours de laquelle les bagages enregistrés sont sous la garde et le contrôle exclusifs des autorités publiques.

[86] L'Office a conclu dans la décision n° 211-C-A-2004 que :

[...] La seule arrivée des bagages enregistrés à l'endroit de destination ne constitue pas la livraison, et la période de responsabilité ne se termine pas avec le déchargement des marchandises de l'aéronef. La responsabilité s'étend aussi à la période au cours de laquelle le **transporteur entrepose les bagages jusqu'à la livraison au passager** [soulignement ajouté]. Ainsi, il y a perte chaque fois que le transporteur manque à ses obligations contractuelles de remettre les bagages au passager. Le transporteur ne s'engage pas seulement à transporter les bagages; il doit aussi en assumer la responsabilité lorsqu'ils se trouvent sous sa garde afin de prévenir tout dommage ou toute perte. La *Loi sur le transport aérien* ne définit pas le terme « sous la garde ». [...] La responsabilité du transporteur ne se limite pas au moment où les bagages sont remis à une tierce partie [...] Le transporteur ne peut prétendre être libéré de ses obligations vis-à-vis un requérant admissible à

cet instant, car la période qui vient après l'atterrissage et au cours de laquelle les bagages sont entreposés auprès d'une tierce partie (dans les limites de l'aéroport), jusqu'à ce qu'ils soient remis au passager, est comprise dans le transport aérien.

[87] L'Office a également fait valoir dans la décision n° 371-C-A-2005 que :

[...] un transporteur est responsable des soins et de la bonne garde des bagages qui lui sont confiés jusqu'à ce que les voyageurs récupèrent leurs bagages. Par conséquent, un transporteur est responsable de toute perte de bagages ou d'articles contenus dans les bagages au cours de cette période, y compris la période pendant laquelle les bagages sont confiés à une tierce partie. Le manque de diligence du transporteur et de ses agents dans un tel cas peut mener directement à la perte de biens sans qu'il n'y ait faute ou négligence de la part du passager.

[88] L'Office est toujours du même avis. L'Office estime qu'au cours de la période où le bagage est soumis à des inspections de sûreté, il est sous la garde du transporteur. L'énoncé à la règle 28(D)(4) qui prévoit que United n'est pas responsable de la destruction, de la perte, de l'avarie ou du retard des bagages se produisant au cours de cette période est une disposition qui exonère United de sa responsabilité pour la destruction, la perte ou l'avarie des bagages d'une façon qui va à l'encontre du paragraphe 17(2) de la Convention de Montréal.

[89] M. Lukács soutient qu'en vertu de l'article 19 de la Convention de Montréal, un transporteur ne peut se dégager de sa responsabilité pour le retard d'un bagage que s'il prouve que lui, ses préposés et ses mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le retard, ou qu'il leur était impossible de les prendre. M. Lukács fait valoir que la règle 28(D)(4) vise à exonérer United de sa responsabilité pour les retards des bagages sans faire référence au critère de la prise de « toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer ». Selon United, il n'est pas nécessaire d'indiquer à nouveau la défense des mesures raisonnables à la règle 28(D)(4), car la section (C) de la règle 28 incorpore une défense de mesures raisonnables et que celle-ci est aussi indiquée à la règle 28(D)(5).

[90] L'Office accepte la présentation de M. Lukács et fait remarquer que la règle 28(D)(4) ne démontre pas à juste titre que la limite de responsabilité de United ne s'applique que lorsqu'il est prouvé que le transporteur et ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage causé par tout retard ou qu'il était impossible pour le transporteur ou ses préposés de prendre de telles mesures.

Caractère raisonnable de la règle 28(D)(4) – Transport successif/relation de cause à effet

[91] En ce qui a trait aux situations de transport successif, la règle 28(D)(4) prévoit que « [...] Lorsque le transport est effectué via UA et au moins un transporteur qui exclut de sa responsabilité certains articles transportés dans les bagages enregistrés, UA n'est pas responsable des articles exclus. »

[92] Le paragraphe 36(3) de la Convention de Montréal prévoit en partie que :

[...] le passager ou l'expéditeur aura recours contre le premier transporteur, et le destinataire ou le passager qui a le droit à la délivrance contre le dernier, et l'un et l'autre pourront, en outre, agir contre le transporteur ayant effectué le transport au cours duquel la destruction, la perte, l'avarie ou le retard se sont produits. Ces transporteurs seront solidairement responsables envers le passager, ou l'expéditeur ou le destinataire.

[93] Comme l'a mentionné M. Lukács, dans le cas du transport successif par plus d'un transporteur, le paragraphe 36(3) de la Convention de Montréal accorde aux passagers un droit de recours contre le premier transporteur et le dernier transporteur ayant effectué le transport au cours duquel la destruction, la perte, l'avarie ou le retard se sont produits.

[94] De plus, l'Office a conclu que (dans la décision n° 208-C-A-2009, *Lukács c. Air Canada*), en ce qui a trait à la responsabilité du transporteur pour les dommages aux bagages : « [...] pour soustraire un transporteur à sa responsabilité concernant les bagages endommagés en vertu de l'article 17(2) de la Convention, il doit y avoir une relation de cause à effet entre le dommage et la nature ou un vice propre des bagages. » L'Office conclut que ces principes s'appliquent également à la présente affaire et que la règle 28(D)(4) ne respecte pas ces principes.

[95] L'Office est d'avis que le fait qu'un autre transporteur dans le cas d'un transport successif exclut toute responsabilité pour la destruction, la perte, l'avarie ou le retard des bagages, n'exonère pas United de sa responsabilité. Par conséquent, l'Office conclut que l'énoncé « Lorsque le transport est effectué via UA et au moins un transporteur qui exclut de sa responsabilité certains articles transportés dans les bagages enregistrés, UA n'est pas responsable des articles exclus » tend à exonérer United de sa responsabilité ou à établir une limite inférieure à celle qui est fixée dans la Convention de Montréal.

Conclusion

[96] La règle 28(D)(4) du tarif en ce qui a trait à la responsabilité à l'égard du retard ne reflète pas correctement le paragraphe 17(2) et l'article 19 de la Convention de Montréal. Par conséquent, l'Office rejette la règle 28(D)(4).

5. UNITED A-T-ELLE FAIT PUBLIQUEMENT UNE DÉCLARATION CONCERNANT SA POLITIQUE RELATIVE À LA RESPONSABILITÉ POUR LES BAGAGES SUR SON SITE WEB INTERNATIONAL ET SON SITE WEB CANADIEN QUI EST FAUSSE OU TROMPEUSE EN CE QUI A TRAIT À SON SERVICE AÉRIEN OU TOUT SERVICE CONNEXE, À L'ENCONTRE DE L'ALINÉA 18B) DU RTA?

- [97] M. Lukács soutient que même si le paragraphe 31(2) de la Convention de Montréal exige qu'une avarie à un bagage enregistré soit signalée dans les sept jours, ce délai s'applique seulement au dépôt de la plainte, et non à la présentation de preuves à l'appui. M. Lukács ajoute que rien dans la Convention de Montréal ou dans le contrat de transport de United n'exige que les passagers reviennent à l'aéroport pour signaler une avarie à leurs bagages et soumettre celle-ci à l'inspection d'un préposé aux bagages.
- [98] M. Lukács fait valoir qu'en cette époque où la technologie, comme les appareils photo numériques et Internet, est accessible à de nombreux passagers, l'exigence de retourner à l'aéroport pour signaler un dommage n'est pas seulement non conforme au paragraphe 31(2) de la Convention de Montréal, mais elle est aussi déraisonnable et sert uniquement à créer un obstacle et des dépenses inutiles pour les passagers qui souhaitent signaler des articles endommagés et faire une réclamation.
- [99] M. Lukács reconnaît que United a le droit de demander une preuve du dommage avant de régler une réclamation, mais elle doit offrir aux passagers une méthode raisonnable et accessible à cet égard, autre que de se rendre à l'aéroport pour signaler les articles endommagés et fournir une preuve du dommage. M. Lukács conclut donc que la page Web « Articles endommagés » de United est trompeuse en ce qui a trait à la responsabilité de United pour les bagages, et va à l'encontre de l'alinéa 18b) du RTA.
- [100] United signale que la Convention de Montréal ne prévoit pas de droit, fondamental ou procédural, en ce qui a trait à l'établissement du bien-fondé d'une réclamation, et que les règles 28(D)(5) et 28(E) du tarif incorporent le paragraphe 31(2) de la Convention de Montréal.
- [101] United soutient que la Convention de Montréal ne lui interdit pas d'exiger une preuve à l'appui de la réclamation selon ce délai, simplement parce que la Convention de Montréal ne traite pas de la preuve. United signale qu'une partie inhérente d'une réclamation en dommages-intérêts fondée est de fournir une preuve des dommages réels et qu'il s'ensuit que la présentation d'une preuve des dommages est une partie essentielle du processus de réclamation. United est d'avis que la présentation d'une preuve des dommages est un élément administratif de la réclamation et elle ne régit pas la relation entre un transporteur et un passager. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de l'inclure dans le tarif.
- [102] United soutient qu'il est parfaitement raisonnable qu'elle examine physiquement un article prétendument endommagé avant de régler une réclamation. Elle fait remarquer que son site Web n'exige pas que la personne se présente elle-même à United à un aéroport, mais exige simplement que le bagage soit « contrôlé » par le Bureau des bagages de United. United explique que même si le site Web exigeait expressément que les passagers apportent leurs bagages endommagés à un aéroport, cela n'est pas déraisonnable.

- [103] M. Lukács signale que dans la décision n° 477-C-A-2010 (*Lukács c. WestJet*), l'Office a noté qu'une disposition ayant pour effet de nier un droit en vertu de la Convention de Montréal ne peut être conforme à celle-ci. M. Lukács soutient que la politique de United concernant les bagages endommagés a pour effet que United refusera aux passagers le droit à une indemnisation pour dommage en vertu du paragraphe 17(2) de la Convention de Montréal, s'ils ne fournissent pas une preuve du dommage dans les sept jours ou s'ils n'apportent pas leur bagage endommagé à l'aéroport.
- [104] M. Lukács soutient qu'il est clair et évident selon le libellé de la Convention de Montréal que le délai de sept jours ne s'applique qu'au dépôt de la plainte au transporteur, et non à la soumission de toutes les preuves à l'appui de la réclamation.
- [105] M. Lukács fait valoir que l'article 26 de la Convention de Montréal a pour effet de rendre nulle et de nul effet toute disposition contractuelle tendant à exonérer un transporteur de sa responsabilité en vertu de la Convention. L'article 26 a comme conséquence qu'un transporteur ne peut établir d'exigences additionnelles, au-delà de ce qui est prévu dans la Convention de Montréal, comme condition préalable pour indemniser les passagers.
- [106] M. Lukács soutient que même si United a droit à une certaine forme de preuve des dommages avant d'indemniser un passager, la Convention de Montréal n'exige pas que les passagers soumettent leur bagage à l'inspection du transporteur, et que l'exigence de United voulant que les passagers agissent ainsi tend à exonérer United de ses obligations en vertu du paragraphe 17(2) de la Convention de Montréal. Selon M. Lukács, un rapport d'un atelier de réparation des bagages avec un reçu montrant le paiement des coûts de réparation constitue une preuve des dommages, et est couramment accepté par la plupart des compagnies aériennes.
- [107] M. Lukács soutient que cette exigence va non seulement à l'encontre de la Convention de Montréal, mais qu'elle est aussi manifestement déraisonnable, et qu'elle n'a pour effet que d'engendrer de la frustration chez les passagers et de les décourager de réclamer des dommages-intérêts pour des bagages endommagés.
- [108] M. Lukács soutient que si United souhaite inspecter les bagages endommagés des passagers, elle doit le faire à ses frais, soit en envoyant un agent au domicile du passager (une pratique courante des entreprises de déménagement), soit en allant chercher le bagage endommagé à ses frais, pour l'apporter à ses installations, et en les retournant ensuite, à ses frais, au passager.

Analyse et constatations

- [109] L'article 31 de la Convention de Montréal énonce les délais dans lesquels les plaintes relatives aux bagages endommagés ou retardés doivent être présentées. L'article 31 précise que les passagers doivent adresser au transporteur une plainte immédiatement après la découverte de l'avarie et, au plus tard, dans un délai de sept jours suivant la réception des bagages. L'article 31 exige qu'un passager dépose sa plainte concernant le dommage dans un délai de sept jours, mais il ne précise pas si le dommage doit être vu par le transporteur dans les sept jours. Cependant, l'Office accepte qu'un transporteur doit être en mesure de déterminer si une réclamation est légitime et il a déjà statué que les plaignants doivent fournir une preuve des

dépenses réclamées. L'Office est d'avis qu'une telle preuve n'a pas nécessairement à être une inspection physique du dommage. L'Office a déjà conclu, par exemple, qu'une photo montrant le dommage à un bagage constitue une preuve raisonnable du dommage.

Conclusion

[110] La page portant sur les « articles endommagés » du site Web international et du site Web canadien de United contient des renseignements trompeurs, ce qui va à l'encontre de l'alinéa 18*b*) du RTA.

SOMMAIRE DES CONCLUSIONS

[111] Comme il est mentionné précédemment, l'Office conclut que :

1. La règle 28(C)(2) du tarif, en ce qu'elle a trait à la responsabilité à l'égard du retard, n'établit pas clairement les conditions de United relativement à sa responsabilité pour les dommages causés par certaines installations ou du personnel, comme l'exige les sous-alinéas 122(c)(x) et (xi) du RTA.
2. La règle 28(C)(2) du tarif en ce qui a trait à la responsabilité à l'égard du retard ne reflète pas correctement l'article 19 de la Convention de Montréal. Par conséquent, l'Office rejette la règle 28(C)(2)
3. La règle 28(C)(3) en ce qui a trait à la responsabilité à l'égard du retard ne reflète pas correctement l'article 19 de la Convention de Montréal. Par conséquent, l'Office rejette la règle 28(C)(3).
4. La règle 28(D)(4) du tarif en ce qui a trait à la responsabilité à l'égard du retard ne reflète pas correctement le paragraphe 17(2) et l'article 19 de la Convention de Montréal. Par conséquent, l'Office rejette la règle 28(D)(4).
5. La page portant sur les « articles endommagés » du site Web international et du site Web canadien de United contient des renseignements trompeurs, ce qui va à l'encontre de l'alinéa 18*b*) du RTA.

ORDONNANCE

[112] L'Office enjoint à United, dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, de :

1. déposer une disposition reformulée en ce qui a trait à la définition des termes « préposés » et « mandataires », comme il est énoncé à la règle 28(C)(2), qui tient compte des conclusions de l'Office dans la présente décision quant à la clarté et au caractère raisonnable;
2. déposer une disposition reformulée en ce qui a trait à la définition du dommage résultant d'un retard, comme il est énoncé à la règle 28(C)(3), qui tient compte des conclusions de l'Office dans la présente décision quant au caractère raisonnable;

3. déposer une disposition reformulée en ce qui a trait à la définition de la période durant laquelle United est responsable de l'avarie ou du retard des bagages, comme il est énoncé à la règle 28(D)(4), qui tient compte des conclusions de l'Office dans la présente décision quant au caractère raisonnable;
4. veiller à ce que le site Web international et le site Web canadien de United tiennent compte des conclusions formulées par l'Office dans la présente décision et que tout langage contraire à ces conclusions soit supprimé.

[113] United doit, dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, apporter et déposer toutes modifications corrélatives à son tarif, et retirer des pages de son site Web international et de son site Web canadien tout énoncé contraire aux conclusions de l'Office, de manière à donner suite aux reformulations et aux rejets ordonnés ci-dessus.

[114] En vertu de l'alinéa 28(1)b) de la LTC, ce rejet entrera en vigueur une fois que United se sera conformée à ce qui précède ou dans les 30 jours suivant la date de la présente décision, selon la première éventualité.

(signature)

J. Mark MacKeigan
Membre

(signature)

Geoffrey C. Hare
Membre