

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

District : Québec

Localité : Québec

N° de dossier judiciaire : 200-32-711677-251

Date : 2025-11-14

Sentence rendue par : Me Alexandre Luiggi

ALBERT ROLAND

Partie demanderesse

C. GAGNON FRÈRES

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur

Le présent arbitrage a pour objet la demande de M. Albert Roland (ci-après « le demandeur ») contre Gagnon Frères (ci-après « la défenderesse ») concernant la vente d'un réfrigérateur. Le demandeur a acheté un réfrigérateur en ligne au prix affiché de 499,95 \$. La défenderesse a refusé d'honorer la transaction et remboursé le demandeur, plaidant une erreur de prix manifeste et l'application de ses conditions de vente.

2. Historique de la procédure

Les parties ont confirmé souhaiter une sentence sur le vu du dossier le

2025-11-10

II. LES FAITS

[1] Le 11 janvier 2025, le demandeur magasine sur le site web de la défenderesse et s'arrête sur un réfrigérateur affiché au prix de 499,95 \$, indiqué comme étant un rabais de 5 149,01 \$ sur un prix régulier de 5 648,95\$ (pièces P-2, P-3).

[2] Le demandeur procède à l'achat. La transaction est complétée par carte de crédit pour un montant total de 655,29 \$, incluant les frais de livraison (69,99 \$) et les taxes (85,35 \$) (pièces P-8, P-25).

[3] Le même jour, le demandeur reçoit un courriel de confirmation automatisé intitulé « Félicitations! Nous avons bien reçu votre commande #000009289 » (pièce P-7).

[4] Le 13 janvier 2025, le demandeur reçoit un second courriel automatisé intitulé « C'est confirmé! » avec la confirmation de commande en pièce jointe (pièce P-25).

[5] Le 16 janvier 2025, une représentante de la défenderesse avise le demandeur par courriel qu'une erreur de prix s'est glissée dans la facture (pièce P-9).

[6] La défenderesse invoque une clause de ses conditions de vente en ligne. Elle offre au demandeur soit d'annuler la commande (et être remboursé), soit de payer le prix promotionnel corrigé de 4 499,99 \$ (pièce DF-1).

[7] Le même jour, le demandeur refuse l'annulation et le remboursement, exigeant la livraison du bien au prix payé. Il envoie également une mise en demeure à la défenderesse (pièces P-9, P-13, P-14).

[8] Le 17 janvier 2025, la défenderesse informe le demandeur qu'elle procède unilatéralement au remboursement de 655,29 \$, malgré son refus (pièces P-15, P-16, P-24).

[9] Le 18 janvier 2025, le prix affiché sur le site web de la défenderesse pour le même article est de 4 499,95 \$ (pièce P-17).

[10] Le 11 février 2025, le demandeur dépose une demande aux petites créances (DM-1), réclamant 4 499,95 \$ et l'exécution en nature.

[11] La défenderesse dépose en preuve ses "Conditions de vente en ligne" (pièce D-5), applicables à la transaction. L'article 5 de ces conditions stipule notamment : « Veuillez prendre note que nous nous réservons le droit de ne pas accepter votre commande en cas d'erreur de prix ou de difficultés techniques. Dans les rares cas où votre commande ne serait pas acceptée, vous serez informé immédiatement et aucuns frais ne seront portés à votre carte. »

[12] La défenderesse dépose également la jurisprudence pertinente, notamment les décisions Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs (D-1) et Roy c. Groupe Sonxplus inc. (D-4).

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

[13] Le demandeur soutient que la vente a été valablement conclue au prix affiché de 499,95 \$. Il plaide que les confirmations (P-7, P-25) scellent le contrat et que l'erreur de la défenderesse est inexcusable. Il réclame une somme de 4 499,95 \$ à titre de compensation pour la perte de son achat, plus les intérêts et l'indemnité additionnelle.

La partie défenderesse demande :

[14] La défenderesse plaide que le prix affiché de 499,95 \$ était une erreur de saisie manifeste et dérisoire, le prix promotionnel réel étant de 4 499,99\$. Elle soutient, en s'appuyant sur l'article 5 de ses conditions de vente (D-5), que l'affichage n'était qu'une invitation à contracter et qu'aucun contrat n'a été valablement formé, puisqu'elle a refusé l'offre d'achat du demandeur. Elle demande le rejet de la demande.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

[15] Les questions à trancher sont les suivantes :

La clause de la défenderesse lui réservant le droit de ne pas accepter une commande en cas d'erreur de prix (D-5) est-elle valide et opposable au demandeur ?

Un contrat de vente valide a-t-il été formé entre les parties ?

La défenderesse a-t-elle commis une pratique de commerce interdite en vertu de la Loi sur la protection du consommateur ?

Qui doit assumer les frais de justice ?

V. LE DROIT APPLICABLE

[16] Code civil du Québec (C.c.Q.) : Articles 1375 (bonne foi), 1384 (contrat de consommation), 1385 (formation du contrat), 1388 (offre), 1400 (erreur), 1435 (clause externe), 1437 (clause abusive).

[17] Loi sur la protection du consommateur (L.P.C.) : Articles 219 (représentation fausse), 224 c) (exiger un prix supérieur).

[18] Jurisprudence pertinente : Notamment Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs, 2007 CSC 34 (D-1) et Roy c. Groupe Sonxplus inc., 2018 QCCQ 3631 (D-4).

VI. ANALYSE

[19] Le cœur du litige ne réside pas dans l'annulation d'un contrat formé, mais bien dans la question de savoir si un contrat a un jour été valablement formé entre les parties.

1. Sur la validité de la clause de non-acceptation (D-5)

[20] La défenderesse appuie sa défense sur l'article 5 de ses "Conditions de vente en ligne" (D-5), qui stipule qu'elle « se réserve le droit de ne pas accepter votre commande en cas d'erreur de prix ».

[21] Pour que la défenderesse puisse invoquer cette clause, le tribunal doit d'abord déterminer si elle est valide et opposable au demandeur. Cette analyse se fait en deux temps :

a) La clause est-elle "externe" (Art. 1435 C.c.Q.), c'est-à-dire non accessible, ce qui la rendrait nulle ?

b) Si elle n'est pas externe, son contenu est-il "abusif" (Art. 1437 C.c.Q.) ?

[22] a) Test 1 : La clause est-elle externe (art. 1435 C.c.Q.) ? Le tribunal détermine que la clause n'est pas externe. Une clause est "externe" lorsqu'elle n'est pas raisonnablement accessible. Or, la Cour suprême du Canada, dans l'arrêt Dell Computer Corp. (D-1), a statué qu'une clause accessible via un hyperlien raisonnablement visible sur la page de transaction (ce qui est le cas ici) n'est pas une clause externe. Elle fait partie intégrante du contrat.

[23] b) Test 2 : La clause est-elle abusive (art. 1437 C.c.Q.) ? Puisque la clause fait partie du contrat, il faut maintenant analyser son contenu. Une clause est abusive si elle "désavantage le consommateur d'une manière excessive et déraisonnable". Une clause qui permet à un commerçant de définir les modalités de l'acceptation d'une offre, y compris de refuser une offre basée sur une erreur manifeste, n'est pas en soi abusive. Elle vise à gérer le risque d'erreurs techniques ou humaines inhérentes au commerce en ligne. La jurisprudence, notamment dans l'affaire Roy (D-4), a reconnu la validité de clauses similaires.

[24] La clause (D-5) est donc jugée valide et opposable au demandeur.

2. Sur la formation du contrat (art. 1388 C.c.Q.)

[25] Le demandeur plaide que l'affichage du prix (P-2) constituait une offre, qu'il a acceptée en payant, et que le contrat a été scellé par les courriels de confirmation (P-7, P-25).

[26] Cependant, l'article 1388 C.c.Q. stipule que l'offre doit comporter tous les éléments essentiels et indiquer « la volonté de son auteur d'être lié en cas d'acceptation ».

[27] La présence de la clause D-5 (discutée ci-haut) démontre explicitement que la défenderesse n'avait pas la volonté d'être liée automatiquement. L'affichage du prix sur le site web constituait donc une invitation à contracter, et non une offre ferme.

[28] C'est le demandeur qui, en complétant la transaction, a fait une offre d'achat pour le réfrigérateur au prix de 499,95 \$. Les courriels de confirmation (P-7, P-25), étant automatisés, s'analysent comme de simples accusés de réception de l'offre du demandeur, et non comme une acceptation de cette offre par la défenderesse.

[29] Le courriel du 16 janvier 2025 (P-9), par lequel la défenderesse informe le demandeur de l'erreur et lui propose d'autres options, constitue un refus de l'offre d'achat du demandeur.

[30] Cette analyse est directement supportée par la décision Roy c. Groupe Sonxplus inc. (D-4). Dans cette affaire, où un téléviseur de 10 999 \$ était affiché à 999 \$, le tribunal a statué que l'affichage était une proposition, l'achat du consommateur était l'offre, et que le commerçant, en vertu d'une clause similaire, avait le droit de refuser cette offre.

[31] Puisqu'il n'y a jamais eu rencontre de l'offre et de l'acceptation sur l'objet et le prix, aucun contrat de vente n'a été formé (art. 1385 C.c.Q.).

3. Sur les violations de la L.P.C.

[32] Le demandeur invoque les pratiques de commerce interdites. L'article 224 c) L.P.C. interdit à un commerçant d'exiger un prix supérieur à celui annoncé. En l'espèce, la défenderesse n'a pas exigé un prix supérieur ; elle a refusé l'offre du demandeur au prix de 499,95 \$ et a fait une contre-offre au prix corrigé, ce que le demandeur a refusé.

[33] Quant à l'article 219 L.P.C. (représentation fausse ou trompeuse), la jurisprudence (Roy, Faucher) a établi que son application nécessite une intention de tromper de la part du commerçant. Aucune preuve en ce sens n'a été présentée. L'affichage d'un prix représentant environ 11% du prix promotionnel corrigé (et 9% du prix régulier) s'apparente à une erreur de saisie manifeste et non à une stratégie pour attirer des clients.

[34] Le tribunal conclut donc qu'il n'y a pas eu violation des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur.4. Synthèse

[35] Le tribunal retient que l'affichage du prix de 499,95 \$, bien qu'accompagné d'une mention de rabais (P-2), était une erreur manifeste.

[36] En vertu de la clause valide et opposable (D-5) de ses propres conditions de vente, l'affichage de la défenderesse constituait une invitation à contracter, et non une offre ferme.

[37] Le demandeur a fait une offre d'achat, que la défenderesse a légitimement refusée le 16 janvier 2025.

[38] Aucun contrat n'ayant été formé, la demande en dommages-intérêts compensatoires (exécution par équivalent) doit être rejetée. La défenderesse a déjà remboursé la somme perçue.

[39] Concernant les frais de justice, bien que la demande soit rejetée, le tribunal note que l'erreur initiale émane de la défenderesse et que les courriels de confirmation subséquents (P-7, P-25) ont pu légitimement induire le demandeur en erreur et l'inciter à croire que son achat était finalisé. Dans ces circonstances, il est équitable que chaque partie supporte ses propres frais.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

REJETTE la demande ;

ORDONNE que chaque partie supporte ses propres frais de justice.

Longueuil, ce 14 Novembre 2025
Lieu Date

Me Alexandre Luiggi
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par le Barreau du Québec
Numéro de membre 320449-9

10e8d891-584d-433d-
b9cb-6e1d36d9871c

Signature

 Signature numérique de 10e8d891-584d-433d-
b9cb-6e1d36d9871c
Date : 2025.11.14 17:45:37 -05'00'