

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Québec
Localité : Québec
N° de dossier judiciaire : 200-32-712384-253

Date : 25 septembre 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Étienne Massé

Patricia Blais Madore

c.

**Claude Vachon faisant affaire sous
le nom de Claude Vachon
comptabilité Inc.**

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

La partie demanderesse reproche des retards à la partie défenderesse dans la production et l'envoi de son rapport d'impôts, ce qui lui a causé la perte de certains revenus, comme l'allocation familiale.

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a eu lieu le 24 septembre 2026.

II. LES FAITS

1- Le ou vers le 11 avril 2025, la partie demanderesse retient les services de la partie défenderesse pour faire sa déclaration d'impôts (P-2). La partie demanderesse remet le même jour toute la documentation pertinente requise (P-5).

2- La partie demanderesse déclare que la partie défenderesse s'est engagée à produire les déclarations provinciales et fédérales d'impôts avant le 30 avril 2025 (P-2 et P-5).

3- Le 8 mai 2025, la partie demanderesse écrit par texto à la partie défenderesse pour un suivi (P-2). Pas de réponse de la partie défenderesse.

4- Le 11 mai 2025, autre texto de la partie demanderesse, laquelle exprime ses craintes pour ses allocations parentales (P-2). La partie défenderesse répond avoir eu ses problèmes de santé. Cette dernière retourne au travail le 14 mai et dit que le dossier de la partie demanderesse sera "sa priorité".

5- D'autres textos de la partie demanderesse suivent (P-2). Celle-ci exprime ses inquiétudes. Le 16 mai, elle a reçu une lettre de l'Office municipal d'habitation de Québec, exigeant notamment le relevé d'impôts de la partie demanderesse. La partie défenderesse donne signe de vie le 21 mai 2025 pour dire qu'elle arrive à son dossier "cette semaine".

6- Le 25 mai 2025, la partie demanderesse énonce que le retard (6 semaines) de la partie défenderesse lui cause du stress et du tort, notamment pour une de ses allocations (P-2).

7- Le 27 mai 2025, la partie demanderesse hausse le niveau de ses textos (P-2). La partie défenderesse répond que les impôts sont dus pour le 15 juin 2025, en raison de son statut de travailleuse autonome. Elle répond également qu'un rendez-vous sera pris pour la signature. Elle ajoute enfin qu'elle n'apprécie pas les menaces. La partie demanderesse rappelle que la partie défenderesse n'a pas respecté trois délais. La partie défenderesse reconnaît ne pas avoir respecté le délai, en spécifiant qu'elle n'est pas en retard pour autant. Elle invite la partie demanderesse à passer au bureau le lendemain. La partie demanderesse maintient que les retards lui nuisent pour le versement de ses allocations.

8- Le paiement des services de la partie défenderesse se fait le 29 mai 2025, au montant de 229,95\$ (P-3).

9- Le 30 mai 2025, par texto, la partie défenderesse répond à la partie demanderesse de ne plus s'en faire pour l'impôt.

10- Le 15 juin 2025, la partie demanderesse envoie une image par texto à la partie défenderesse comme quoi la déclaration d'impôts n'est pas reçue à l'Agence du revenu du Canada (ARC). Aucune réponse de la partie défenderesse (P-2).

11- Au cours des jours suivants, la partie demanderesse envoie d'autres textos et images pour dire à la partie défenderesse que la déclaration d'impôts n'est pas reçue et qu'elle pourrait perdre ses allocations. Pas de réponse de la partie défenderesse (P-2). La partie demanderesse déclare avoir elle-même déposé les rapports d'impôts sur place

(P-5).

12- La mise en demeure est envoyée à la partie défenderesse le 8 juillet 2025 (P-5). La partie demanderesse réclame:

- 1643\$ pour les pertes déjà encourues à ce jour;
- 1284\$ par mois pour les diverses allocations perdues ou suspendues.

13- La requête est déposée au Palais de justice de Québec le 4 août 2025.

14- La contestation de la partie défenderesse et la demande reconventionnelle est déposée au Palais de justice de Québec le 29 octobre 2026.

15- Le 4 novembre 2025, la partie demanderesse rédige une déclaration du demandeur (P-6) et la remet au Palais de justice de Québec.

16- Le ou vers le 18 février 2026, une séance de médiation a eu lieu entre les parties, laquelle n'a pas donné lieu à une entente.

17- Le Service de médiation et arbitrage (SMEDAR) a mandaté l'arbitre le 5 août 2026.

18- Le mandat a été confirmé par les parties le 13 août 2026.

Pièces produites

Partie demanderesse (et défenderesse reconventionnelle)

P-1 : Preuve de revenus pour une journée;

P-2 : Échanges textos entre les parties;

P-3 : Preuve de paiement;

P-4 : Avis Google;

P-5 : Mise en demeure;

P-6 : Déclaration remise au Palais de justice;

P-7 : Extrait du relevé de carte de crédit de la partie demanderesse;

P-8 : Avis de l'ARC pour l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) en date du 20 octobre 2025;

P-9 : Avis de cotisation de l'ARC en date du 27 octobre 2025;

P-10 : Avis de l'ARC pour le crédit de la TPS/TVQ en date du 5 novembre 2025;

P-11 : Avis de l'ARC pour l'Avance de l'allocation canadienne pour les travailleurs (AACT) en date du 12 novembre 2025.

P-12 : Bordereau électronique - avis de cotisation de Revenu Québec;

P-13 : Préparation détaillée à l'arbitre;

P-14 : Ventilation des montants;

Partie défenderesse (et demanderesse reconventionnelle)

Aucune

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse (et défenderesse reconventionnelle) réclame:

- Condamner la partie défenderesse à payer la partie demanderesse la somme de 3 045\$ (pour pertes encourues: allocations familiales, journée de travail, frais supplémentaires de la carte de crédit, paiement de voiture), avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec;
- Condamner la partie défenderesse à payer la partie demanderesse les frais de justice;
- Le rejet de la demande reconventionnelle.

La partie défenderesse (et demanderesse reconventionnelle) réclame:

- Le rejet de la demande;
- Condamner la partie demanderesse à payer à la partie défenderesse les frais de justice;
- Condamner la partie demanderesse à payer à la partie défenderesse la somme de 1500\$ avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec;
- Condamner la partie demanderesse à payer à la partie défenderesse les frais de justice de la demande reconventionnelle.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

- 1- Est-ce que la partie défenderesse a commis une faute dans la production de rapport de la partie défenderesse?
- 2- Dans l'affirmative, doit-elle être responsable des préjudices subis?
- 3- Est-ce que la demande reconventionnelle est bien fondée en faits et en droit?

V. LE DROIT APPLICABLE

Code civil du Québec: 1457, 1458, 1470, 1590 C.c.Q.

Loi sur la protection du consommateur: 9, 42

Documents :

- 1- Dates limites de production de la déclaration de revenus pour 2025 (<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/dates-importantes-particuliers/dates-limites-production-declaration-revenus.html> consulté le 31

août 2026);

2- DATE LIMITE POUR TRANSMETTRE VOTRE DÉCLARATION DE REVENUS
<https://www.revenuquebec.ca/fr/citoyens/declaration-de-revenus/transmettre-votre-declaration-de-revenus/date-limite-pour-transmettre-votre-declaration/> consulté le 31 août 2026).

VI. ANALYSE

1- Est-ce que la partie défenderesse a commis une faute dans la production de rapport de la partie défenderesse?

[1] Il a été reconnu par tous que le rapport d'impôts a été produit. Là où subsiste un désaccord entre les parties, c'est de savoir si la partie défenderesse a bel et bien envoyé le rapport d'impôts à temps à l'Agence du Revenu du Canada et à Revenu Québec.

[2] La partie défenderesse plaide que le rapport d'impôts a dû être envoyé papier, et non électroniquement, ce qui entraîne des possibles retards sur le traitement par les autorités fiscales. L'arbitre entend cela. Par contre, lorsque les déclarations d'impôts sont reçues, c'est indiqué au minimum dans les systèmes des différentes organisations fiscales. Le problème, en l'espèce, ce n'est pas le traitement des déclarations d'impôts, c'est la réception de celles-ci.

[3] Si la partie demanderesse a reçu des avis du gouvernement (P-2) comme quoi ses déclarations d'impôts n'étaient pas reçues, a fortiori avec des avis comme quoi ses allocations allaient être suspendues, en plus des démarches faites par la partie demanderesse, des appels, des messages, et autres, l'arbitre conclut que, par la prépondérance des probabilités (2804 C.c.Q.), les déclarations d'impôts n'ont pas été envoyées dans les temps par la partie défenderesse car, clairement, elle n'ont pas été reçues par les autorités fiscales.

[4] L'arbitre souligne aussi que la partie défenderesse s'est engagée, la première fois, à compléter la déclaration d'impôts de la partie demanderesse pour le 30 avril 2025 et, par la force des choses, à l'envoyer aussitôt à qui de droit. Cette échéance a été déplacée unilatéralement à deux reprises par la partie défenderesse. Elle plaide que ça ne change rien car, dans le cas de la partie demanderesse, la date limite est le 15 juin, car elle est travailleuse autonome, tel que le mentionnent des publications gouvernementales.⁽¹⁾⁽²⁾

[5] Par contre, l'arbitre est d'avis que la partie défenderesse s'est engagée à produire les déclarations d'impôts pour le 30 avril 2025 et la partie demanderesse a accepté cela. Ainsi, le premier alinéa de l'article 1590 C.c.Q. s'applique en l'espèce :

« 1590. L'obligation confère au créancier le droit d'exiger qu'elle soit exécutée entièrement, correctement et sans retard. ».

L'arbitre ajoute à cela l'article 42 de la Loi sur la protection du consommateur (L.p.c.) :

« 42. Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant. »

L'arbitre précise que la partie défenderesse est en affaires et gagne sa vie en faisant notamment des rapports d'impôts, de la tenue de livres et de la comptabilité générale.

[6] La partie défenderesse explique les reports de l'échéance du fait que c'est une période très achalandée pour elle, comme pour tous les comptables qui font des rapports d'impôts pour les particuliers et les travailleurs autonomes. L'arbitre l'entend. Par contre, elle s'est engagée envers la partie demanderesse en toute connaissance de cause. De plus, cette défense ne s'apparente pas à une force majeure au sens de l'article 1470 C.c.Q., car c'est une éventualité qui revient chaque année et qui est facilement prévisible. La partie défenderesse l'a reconnu. En raison des activités professionnelles de la partie défenderesse, elle ne pouvait pas l'ignorer.

[7] La partie demanderesse a déclaré ne pas avoir beaucoup de connaissances du domaine fiscal, et la partie défenderesse a déclaré qu'elle était au courant de cela. C'est donc une circonstance qui joue en la faveur de la partie demanderesse, au sens de l'article 9 de la Loi sur la protection du consommateur (L.p.c).

« 9. Lorsqu'un tribunal doit apprécier le consentement donné par un consommateur à un contrat, il tient compte de la condition des parties, des circonstances dans lesquelles le contrat a été conclu et des avantages qui résultent du contrat pour le consommateur. »

[8] Ainsi, l'arbitre est d'avis que le consentement de la partie demanderesse est vicié, du fait qu'elle n'aurait probablement pas contracté avec la partie défenderesse, ou alors pas aux mêmes conditions, si elle avait su que son rapport d'impôts n'aurait pas été déposé aux autorités fiscales dans les temps.

[9] L'arbitre soulève finalement que la partie demanderesse a agi rapidement lorsqu'elle a su que ses rapports d'impôts n'avaient pas été déposés. Elle a appelé l'Agence du Revenu du Canada et Revenu Québec pour s'enquérir de la situation, elle a envoyé un texto à la partie défenderesse, elle s'est rendue à l'édifice de Revenu Québec pour déposer son rapport d'impôts provincial elle-même. L'arbitre souligne que la partie défenderesse avait remis copie des rapports d'impôts à la partie demanderesse, ce qui montre que ceux-ci avaient au moins été rédigés.

[10] Elle s'est également rendue à un bureau de Service Canada pour faire le dépôt de son rapport d'impôts fédéral. Cependant, sur place, on lui a dit qu'elle devait l'envoyer par la poste au Centre de Jonquière, ce qu'elle a fait. La partie défenderesse semblait dubitative sur cette démarche. Par contre, l'arbitre est d'avis que, dans les circonstances, la partie demanderesse a agi conformément à la façon dont la fonctionnaire lui a dit d'agir. Vue l'importance de l'enjeu pour la partie demanderesse, soit ses différentes allocations, elle n'avait pas intérêt à faire le contraire de ce qu'on lui a indiqué ni à s'auto-saboter. Le rapport d'impôts provincial a été traité vers la mi-août (P-12). On n'a pas la date exacte du traitement du rapport d'impôts fédéral.

[11] En somme, l'arbitre est d'avis que la partie demanderesse a agi promptement pour diminuer au maximum son préjudice.

[12] Pour conclure sur la première question en litige, l'arbitre opine que la partie défenderesse a commis une faute en n'expédiant pas les rapports d'impôts de la partie demanderesse, selon les faits que l'on peut observer. La partie défenderesse a soulevé l'avoir fait (P-2, texto du 30 mai 2025, et durant l'audience). Toutefois, lors de l'audience,

la partie défenderesse n'a jamais donné la date où lesdites déclarations d'impôts ont été envoyées. La partie défenderesse n'a pas démontré de façon satisfaisante, selon l'arbitre, que les déclarations d'impôts avaient bien été envoyées dans les temps, a fortiori en constatant les démarches de la partie demanderesse a entrepris suite aux avis reçus. C'est pourquoi l'arbitre penche du côté que les rapports d'impôts n'ont pas été envoyées, au sens de 2804 C.c.Q.. Cela fait en sorte que l'engagement de la partie défenderesse n'a pas été complètement honoré, au sens de l'article 1458 C.c.Q..

2- Dans l'affirmative, doit-elle être responsable des préjudices subis?

[13] La faute de la partie défenderesse étant établie, l'arbitre croit également que la faute est en lien direct avec certains des préjudices de la partie demanderesse. Les demandes de la pièce P-14 seront examinées, pour conclure si les préjudices soulevés sont recevables.

Les journées de travail perdues;

[14] La partie demanderesse explique qu'elle a perdu trois journées de travail. Le montant des revenus des journées ont été l'objet de débats au cours de l'audience. La partie demanderesse soulève que les jeudis, vendredis et lundis sont généralement plus achalandés. La pièce P-1 énonce les rendez-vous manqués pour le jeudi 26 juin 2025, au montant de 294,96\$. La partie demanderesse déclare que ces sommes sont celles remises par l'endroit où elle exerce ses activités de massothérapie, déduction faite des frais. Elle se retrouve à louer un espace de travail et précise que les clients payent un montant plus élevé au locateur.

[15] Avec égard pour le stress vécu et les tourments, l'arbitre n'est pas convaincu que la partie demanderesse devait obligatoirement manquer trois jours de travail. La partie demanderesse reconnaît qu'elle s'est décommandée pour des journées complètes de travail, plutôt que le temps nécessaire pour ses visites aux bureaux gouvernementaux. Pour trancher la question, l'arbitre va limiter à une journée et demie, soit 442,44\$. L'arbitre juge cela équitable, comme rien de plus précis n'indique les revenus que la partie demanderesse aurait eus lors des journées en question.

[16] La partie demanderesse aurait également voulu être indemnisée pour une journée en raison de la médiation préalable. L'arbitre refuse cette demande, car elle a elle-même décidé de tenter le processus de médiation et n'était pas obligée de le faire.

Les intérêts sur la carte de crédit;

[17] L'arbitre comprend que la suspension des différentes allocations a causé des dommages importants à la partie demanderesse. Malheureusement, la partie demanderesse n'a produit aucun document pour justifier les intérêts (au sens de l'article 2803 C.c.Q.). C'est pourquoi l'arbitre refuse cette demande.

Les frais pour paiements refusés à ses assurances;

[18] La partie demanderesse soulève que deux paiements ont été refusés pour le paiement de ses assurances, au montant de 42,50\$ chacun. Comme au paragraphe précédent, la partie demanderesse n'a produit aucun document pour justifier ces montants. Cette demande est par conséquent refusée.

Les frais pour le courrier recommandé à l'Agence du Revenu du Canada à Jonquière;

[19] La pièce P-8, étant un extrait du relevé de carte de crédit en ligne, énonce les frais de 22,54\$ à Coop-Zone pour des frais de livraison. À défaut de mieux, l'arbitre va accepter ces frais, considérant assez précise pour s'y fier la pièce P-8, sans être parfaite. L'arbitre reconnaît que la partie demanderesse a voulu régler sa situation fiscale dans le plus court délai possible et qu'elle a pris des moyens raisonnables pour y arriver.

Le kilométrage pour se rendre à Service Canada et Revenu Québec;

[20] L'arbitre trouve raisonnable qu'elle soit indemnisée pour le kilométrage que la partie demanderesse ait dû faire pour minimiser son préjudice, comme les rapports d'impôts n'étaient, selon toute vraisemblance, pas envoyés par la partie défenderesse. Le taux de 0,72\$/km est celui qui était généralement admis en 2025.

[21] Les kilomètres déclarés entre le domicile de la partie demanderesse et les bureaux concernés ont du sens. Conformément à la demande, l'arbitre accorde donc 15,84\$ pour le déplacement à Revenu Québec et 5,18\$ pour le déplacement à Service Canada.

Les frais pour les photocopies

[22] Aucun montant n'a été déclaré, ni aucune pièce justificative. L'arbitre n'accorde pas de montant pour cet item.

Les frais judiciaires

[23] Selon la requête introductive, les frais ont été de 118\$, et non 115\$. Bien qu'on parle de cet item dans le dispositif de la présente sentence, l'arbitre accorde cette demande. Ce montant ne sera pas inclus dans le montant du paragraphe [27], mais bien dans le dispositif du jugement.

Montant pour stress, anxiété, perte de sommeil, etc.

[24] L'arbitre comprend et compatit avec la partie demanderesse pour ce qu'elle a vécu. Malheureusement, la partie demanderesse n'a apporté aucun document ni aucune preuve concrète pour monétiser cette demande. Avec égard pour ce que la partie demanderesse a vécu pendant cette période difficile, l'arbitre n'accordera pas de montant. L'arbitre ajoute que les sommes des allocations ont finalement été reçues quelques mois plus tard (P-8, P-10 et P-11). Une requête en justice sert à réparer un préjudice, sans provoquer d'enrichissement.

Les frais pour les services comptables

[25] La partie demanderesse a payé 229,95\$ taxes incluses pour les frais de la partie défenderesse (P-3). Il a été reconnu par tous que les rapports d'impôts ont été rédigés. La partie demanderesse s'est servie des copies de ses déclarations d'impôts pour les remettre par la suite aux autorités fiscales. L'arbitre doit en tenir compte. Par contre, l'arbitre juge que l'envoi des documents aux autorités fiscales faisait aussi partie du contrat. Il est difficile de chiffrer exactement dans quelle proportion le contrat a été conclu. En même temps, la partie défenderesse a repoussé unilatéralement l'échéance, tel qu'expliqué plus haut, et l'arbitre n'est pas convaincu que c'était suffisamment justifié

à chaque fois. D'ailleurs, selon les échanges produits en P-2, il arrivait fréquemment à la partie défenderesse de répondre à des messages après plusieurs jours, ce qui est de nature à provoquer de l'anxiété lorsque l'autre personne attend une réponse pour une question importante et que celle-ci ne vient pas. Dans ces circonstances, l'arbitre comprend le stress vécu par la partie demanderesse. Il faut donc tracer une ligne.

[26] En conséquence, l'arbitre va trancher pour qu'environ 35% des frais de comptabilité, après taxes, reçus par la partie défenderesse soient remboursés à la partie demanderesse, soit 80,00\$.

[27] En conclusion, pour répondre à la deuxième question en litige, l'arbitre accord les montants spécifiés aux paragraphes [15], [19], [21] et [26] des présentes, soit 442,44\$; 22,54\$; 15,84\$; 5,18\$; et 80,00\$, pour un total de 566,00\$. L'arbitre rappelle que les frais de justice mentionnés au paragraphe [23] seront mentionnés à un autre paragraphe du dispositif.

3- Est-ce que la demande reconventionnelle est bien fondée en faits et en droit?

[28] La partie défenderesse est également demanderesse reconventionnelle dans la présente requête. Elle réclame à la partie demanderesse et défenderesse reconventionnelle la somme de 1500\$ à sont tour les raisons suivantes : « Pour le temps passer et le stress causé suite à cette demande. Le temps que j'ai pris pour remplir et sortir les preuves pour cette demande sont du temps où je n'ai pas pu travailler. Je demande donc une compensation pour perte de salaire. »

[29] La partie défenderesse et demanderesse reconventionnelle n'a produit aucun document au soutien de sa requête. Elle affirme avec des messages textes et des enregistrements. Malheureusement, à défaut de produire les éléments de preuves, on peut difficilement remplir son fardeau de la preuve au sens de l'article 2803 C.c.Q..

[30] L'arbitre reconnaît que le ton des échanges par texto (P-2) était parfois incisif. L'arbitre est certain que la partie défenderesse et demanderesse reconventionnelle trouvait que les relances de l'autre partie étaient pénibles. Par contre, l'arbitre juge que les messages par texto ne sont pas suffisamment probants pour donner raison à la demande de la partie défenderesse et demanderesse reconventionnelle.

[31] Les parties ont déclaré lors de l'audience qu'elles avaient un lien de parenté et se connaissaient. De plus, elles ont toutes les deux reconnu qu'elles connaissaient le caractère de l'autre. L'ambiance était parfois tendue lors de l'audience. L'arbitre conclut que les parties savaient à qui elles avaient affaire, au moment de conclure le contrat pour les rapports d'impôts.

[32] Enfin, l'arbitre croit la partie défenderesse et demanderesse reconventionnelle lorsqu'elle déclare avoir subi du stress avec toute cette malheureuse histoire. Par contre, ce ne serait pas équitable d'accorder à l'une ce qui a été refusé à l'autre. Pour les mêmes raisons qu'une demande équivalente a été refusée à la partie demanderesse et défenderesse reconventionnelle au paragraphe [24] des présentes, l'arbitre rejette, avec égard, la demande reconventionnelle.

(1) Dates limites de production de la déclaration de revenus pour 2025 (<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/sujets/dates-importantes-particuliers/dates-limites-production-declaration-revenus.html> consulté le 31 août 2026);

(2) 2- DATE LIMITE POUR TRANSMETTRE VOTRE DÉCLARATION DE REVENUS <https://www.revenuquebec.ca/fr/citoyens/declaration-de-revenus/transmettre-votre-declaration-de-revenus/date-limite-pour-transmettre-votre-declaration/> consulté le 31 août 2026).

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, l'arbitre:

ACCUEILLE en partie la demande;

CONDAMNE la partie défenderesse, Claude Vachon, à payer à la partie demanderesse, Patricia Blais Madore, la somme de 566,00\$ ainsi que les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec à compter du 4 août 2025, date de l'institution des présentes procédures, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la présente sentence arbitrale;

REJETTE les autres demandes.

REJETTE la demande reconventionnelle;

LE TOUT, avec les frais de justice de 118,00\$.

Val-des-Sources ce 25 septembre 2026
Lieu Date

Étienne Massé
Prénom Nom

Arbitre accrédité par la Chambre des notaires du Québec


Signature