

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Montmagny
Localité :
N° de dossier judiciaire : 300-32-700573-253

Date : 2026-08-17
Sentence rendue par : Me Yannick Morin

Julie Brisebois

Partie demanderesse

C. Agence de recouvrement Système Transworld Canada
Agence de recouvrement CBV
Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

Le litige porte sur
Les règles de gouvernance du recouvrement d'une créance

2. Historique de la procédure

La séance d'arbitrage a été tenue le

2026-08-12

II. LES FAITS

Le 14 août 2024, la défenderesse Système Transworld ont adressé un courriel destiné à la demanderesse, à la fille de celle-ci. Ce courriel contenait des informations concernant une réclamation de Rogers Communication.

La demanderesse contestait la surcharge imposée par Rogers Communication. Elle avait indiquée ne pas vouloir être contactée verbalement et exigeait toute communication écrite.

La défenderesse Agence de recouvrement CBV n'a pas envoyé de courriel ou participé à celui-ci. Elle a acquis le compte, sans être au courant de l'imbroglio. Après avoir reçu une lettre de la demanderesse elle a fermé le dossier. La demanderesse n'a pas de reproches par rapport à cette défenderesse.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La partie demanderesse demande :

Le remboursement de la facture de Rogers de 1773.93\$

Un dédommagement de 3 226.07\$

La partie défenderesse demande :

Le rejet de la demande.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

Les questions en litige sont les suivantes :

La défenderesse Agence de recouvrement Système Transworld Canada a-elle agit suivant les règles de l'art?

Si non, quels sont les dommages?

V. LE DROIT APPLICABLE

Article 6 du Code civil du Québec: Toute personne est tenue d'exercer ses droits civils selon les exigences de la bonne foi.

Art. 1457 C.c.Q: Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.

Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait ou la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.

Art. 1479 C.c.Q: La personne qui est tenue de réparer un préjudice ne répond pas de l'aggravation de ce préjudice que la victime pouvait éviter.

Art. 1607 C.c.Q: Le créancier a droit à des dommages-intérêts en réparation du préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel, que lui cause le défaut du débiteur et qui en est une suite immédiate et directe.

Art.1611 C.c.Q: Les dommages-intérêts dus au créancier compensent la perte qu'il subit et le gain dont il est privé.

On tient compte, pour les déterminer, du préjudice futur lorsqu'il est certain et qu'il est susceptible d'être évalué.

Article 3 de la Loi sur le recouvrement de certaines créances: Une personne ne peut, dans le recouvrement d'une créance:

1. Faire croire que le défaut de payer du débiteur le rend passible d'arrestation ou de poursuites pénales;
2. Communiquer avec le débiteur si celui-ci l'a avisé par écrit de communiquer avec son conseiller juridique;
- 2.1. Communiquer oralement avec le débiteur avant l'introduction d'une demande en justice si celui-ci l'a avisée, par écrit, que la créance est contestée et qu'il souhaite que le créancier s'adresse aux tribunaux ; toutefois, pour

VI. ANALYSE

LE DROIT APPLICABLE (suite):

le recouvrement d'une créance par le gouvernement ou l'un de ses ministères, cette interdiction ne s'applique qu'à l'expiration d'un délai de 120 jours suivant l'envoi d'une demande de paiement de la créance;

3. Faire du harcèlement, des menaces ou de l'intimidation;

4. Donner un renseignement susceptible de préjudicier indûment au débiteur, à sa caution, à leur époux ou conjoint uni civilement ou à un membre de leur famille;

5. Recouvrer ou réclamer d'un débiteur une somme d'argent supérieure à celle qui est due;

6. Utiliser un écrit susceptible d'être confondu avec un document utilisé, autorisé, délivré ou approuvé par un tribunal, par un gouvernement, par une municipalité ou par un de leurs organismes;

7. Réclamer une somme d'argent à une personne autre que le débiteur ou sa caution ;

8. Communiquer oralement avec une personne qu'elle croit être le débiteur lorsque celle-ci lui a indiqué, lors d'une première communication, qu'elle ne l'était pas.

La seule menace d'exercer un droit reconnu par une loi ou un règlement n'est pas une menace au sens du paragraphe 3°.

Art. 4 LRCC: Une personne ne peut, dans le but de recouvrer une créance, communiquer avec l'époux ou le conjoint uni civilement, les membres de la famille, les amis, les connaissances, les voisins ou l'employeur du débiteur sauf, une seule fois, pour obtenir l'adresse ou le numéro de téléphone du débiteur si elle ne connaît pas ces renseignements ; elle peut toutefois, dans le but de recouvrer sa créance, communiquer avec l'une ou l'autre de ces personnes lorsque celle-ci s'est portée caution du débiteur.

Une personne qui, dans le but de recouvrer une créance, communique avec un débiteur ou une personne visée dans le premier alinéa doit s'identifier.

À moins d'une autorisation expresse du débiteur ou de la caution, une personne ne peut, dans le but de recouvrer une créance, communiquer avec ce débiteur ou cette caution à son travail, sauf une seule fois dans l'un ou l'autre des cas suivants :

1. Elle ne connaît ni l'adresse ni aucun autre numéro de téléphone lui permettant de joindre le débiteur ou la caution ;

2. Elle a tenté en vain de joindre le débiteur ou la caution par téléphone à son domicile.

3° à une banque ou à une coopérative de services financiers;

4° au recouvrement, auprès d'un commerçant, d'une créance qui a pris naissance dans l'exploitation de son commerce.

Art. 49 LRCC: Si une personne manque à une obligation que lui impose la présente loi ou un règlement, la personne qui en subit un préjudice peut demander des dommages-intérêts.

Elle peut également demander des dommages-intérêts punitifs.

Art. 54 LRCC: Une personne physique déclarée coupable d'une infraction à la présente loi ou à un règlement est passible d'une amende de 300 \$ à 6 000 \$ et, en cas de récidive, d'une amende de 600 \$ à 12 000 \$.

Une personne morale déclarée coupable d'une infraction à la présente loi ou à un règlement est passible d'une amende de 1 000 \$ à 40 000 \$ et, en cas de récidive, d'une amende de 2 000 \$ à 80 000 \$.

ANALYSE:

LA FAUTE:

Nous devons tout d'abord déterminer si les défenderesses ont commis une faute au sens de l'article 1457 du C.c.Q. Dans le cas de la défenderesse CBV, c'est clair, elle n'a commis aucune faute. La demande sera rejetée contre elle.

La situation est moins évidente pour la défenderesse Agence de recouvrement Systèmes Transworld Canada. Elle a transmis un courriel à la fille de la demanderesse. Ce courriel est signé par Bobby Vattaso et le représentant de la défenderesse admet qu'il provient de son organisation. Il est adressé par contre à la demanderesse et pas à sa fille. En défense, le représentant s'excuse de ce courriel et indique que c'est le seul courriel qui a été transmis pour sa cliente Rogers Communication. C'est une erreur.

Pour déterminer, si la défenderesse a commis une faute, il faut déterminer si elle agit suivant les règles de l'art. La Loi sur le recouvrement de certaines créances encadre les activités des agences de recouvrement, à laquelle la défenderesse est soumise, régie ses activités. Cette Loi sert donc à évaluer si la défenderesse a agit suivant les règles de l'art.

L'article 3 à l'alinéa 4 prévoit que la défenderesse ne peut donner un renseignement susceptible de préjudicier indûment au débiteur, à un membre de sa famille. L'article 4 prévoit qu'une personne ne peut, dans le but de recouvrer une créance, communiquer avec les membres de la famille du débiteur. Donc, en envoyant son courriel à la fille de la demanderesse le 14 août 2024, la défenderesse n'agit pas en conformité avec la Loi et conséquemment à l'encontre des règles de l'art. Elle commet donc une faute civile.

D'ailleurs, l'article 49 de cette Loi prévoit spécifiquement des recours civils en cas de manquements. Elle prévoit même la possibilité de dommages punitifs. Cependant, cette faute relève bien plus de l'erreur de bonne foi.

D'aucune manière la bonne foi et l'intention de la défenderesse ne sont remis en cause. Bien que le courriel fait mention des numéros de compte, du créancier et des sommes dues, on comprend très bien que c'est un courriel type, envoyé à tous les débiteurs dans pareilles circonstances. Il n'est d'aucune manière harcelant ou menaçant. Il n'a juste pas été acheminé à la bonne personne. Erreur qui est excusable, puisque la défenderesse a mis en preuve que c'était la seule adresse qu'elle avait à son dossier. La défenderesse Agence de recouvrement Transworld Canada en est quand même responsable. C'est à elle de valider l'adresse courriel au dossier.

DOMMAGES:

La Loi (1) et la jurisprudence Québécoise reconnaissent depuis longtemps, le principe de l'obligation de minimiser les dommages pour la victime. La demanderesse réclame le remboursement de la réclamation de Rogers de 1773.93\$. Or cette réclamation était présente avant même la faute alléguée. Elle ne peut constituer un dommage. Qui plus est, il n'y a aucun lien de causalité entre la faute et ce qui pourrait être un dommage.

La demanderesse réclame aussi la somme de 3 226.07\$, pour leurs actions. "Le partage des mes informations personnelle (sic) et simplement me transférer à une autre agence au lieu de régler." À l'audience elle exposera que ce courriel a posé un petit froid avec sa fille.

Un petit froid avec sa fille n'est pas un très gros dommage. Une relation mère-fille devrait être pas mal plus solide et résister à un petit froid. Le dommage n'est donc pas très grand et dans un contexte de minimisation des dommages ne sera pas surévalué. On comprend qu'il peut y avoir un minimum de dommages moraux ou de troubles et inconvénients. Notre opinion aurait été différente si l'opération se serait répétée et s'il y avait eu du harcèlement, comme on en voit souvent dans la jurisprudence (2). À ce titre, nous allons évaluer les dommages suivants les barèmes prévues à l'article 54 de la Loi sur le recouvrement de certaines créances (3). Nous sommes bien conscient que cet article est de nature pénale et ne trouve pas application. Néanmoins, le législateur ne parle pas pour rien dire. Si l'amende est déterminée par cet article, nous pouvons facilement faire une comparaison avec le dommage et évaluer le dommage en conséquence.

La faute est quand même minimale et ne requiert pas la plus grosse amende ou le plus gros montant. Il y a simplement eu erreur sur l'appartenance à la demanderesse d'une adresse courriel. Adresse qui a été fournie par Rogers. Nous retiendrons donc le montant minimum de 1000.00\$.

LIEN DE CAUSALITÉ:

Il y a un lien direct entre le froid avec la fille de la demanderesse ou le préjudice moral et la faute. Cette faute a minimalement causée des troubles et inconvénients. Ne serait-ce que d'avoir une discussion entre la mère et sa fille.

VII. DÉCISION

REJETTE la demande contre la défenderesse Agence de recouvrement CBV avec les frais contre la demanderesse;

ACCEUILLE partiellement, la demande contre la défenderesse Agence de recouvrement Systèmes Transworld Canada;

CONDAMNE la défenderesse Agence de recouvrement Systèmes Transworld Canada à payer à la partie demanderesse la somme de 1000.00\$ avec intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du C.c.Q depuis l'assignation du 15 mai 2025;

LE TOUT avec les frais de justice de 118.00\$;

Note:
(1) : Articles 6, 1479, 1607 et 1611 du C.c.Q.
(2) Lehouiller-Rail c. Visa Desjardins, 2007 QCCQ 10123
(3) L.R.Q c. R-2.2

Longueuil, ce 19 Août 2026
Lieu Date

Me Yannick Morin
Prénom et nom de l'arbitre
accrédité(e) par le Barreau du Québec
Numéro de membre


Signature