

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District : Montréal
Localité :
N° de dossier judiciaire : 500-32-729101-255

Date : 3 août 2026

DEVANT L'ARBITRE :

M^e Marie-Hélène Beaudoin

Francois Boutin-Dufresne

c.

Apple Canada inc.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

SENTENCE ARBITRALE

I. INTRODUCTION

1. Résumé du litige

[1] Le demandeur, François Boutin-Dufresne, soutient que son ordinateur a fait l'objet d'une mise à jour qui l'a ralenti au point de le rendre obsolète et inopérant lorsqu'il utilise le système d'exploitation MacOS. Il réclame des dommages-intérêts de 3 000 \$.

[2] La défenderesse, Apple Canada inc., plaide n'avoir commis aucune faute pouvant engager sa responsabilité. Elle ajoute qu'elle n'a pas eu l'occasion d'évaluer l'ordinateur. Subsidiairement, elle conteste les dommages réclamés.

2. Historique de la procédure

[3] Le 25 octobre 2025, le demandeur dépose sa demande introductive d'instance.

[4] Le 9 juin 2026, le dossier est référé à l'arbitre soussignée, vu l'échec à l'étape de la médiation obligatoire.

[5] Le 15 juin 2026, une réunion préliminaire est tenue par visioconférence. Les parties sont présentes et confirment qu'elles consentent à l'arbitrage. Le demandeur confirme qu'il demande une indemnisation de 3 000 \$ et que la propriété de l'ordinateur n'est pas en cause, malgré le libellé des conclusions.

[6] Le 16 juin 2026, l'arbitre transmet le procès-verbal de la réunion préliminaire aux parties ainsi que la déclaration d'indépendance et d'impartialité.

[7] Les deux parties omettent de déposer leur preuve dans le délai imparti. Afin de leur apporter une aide équitable et impartiale, de façon à faire apparaître le droit et à en assurer la sanction, l'arbitre accepte les transmissions hors délai.

[8] Les 29 et 30 juin 2026, les parties transmettent leurs documents :

a) Le demandeur transmet un témoignage vidéo enregistré sur Loom.

Il communique aussi quatre pièces : une copie de la facture d'achat de l'ordinateur¹, un message de la défenderesse recommandant l'installation de Windows², la mise en demeure du 18 août 2025 et une capture d'écran du message diffusé sur Windows lorsque les mises à jour ne sont plus supportées.

b) La défenderesse dépose un témoignage écrit de Mme Laurie Nazaretian, agent de liaison pour les relations avec les dirigeants, pour expliciter ses moyens de défense.

Elle communique aussi sept pièces présentant des extraits de son site web en date du 29 juin 2026³.

[9] Plusieurs des pièces susmentionnées contiennent des hyperliens actifs menant à du contenu complémentaire. Ce contenu fait partie intégrante des documents électroniques imprimés en PDF⁴.

[10] Le 6 juillet 2026, la séance d'arbitrage est tenue par visioconférence. Les parties consentent à ce qu'elle soit enregistrée. L'arbitre interroge les témoins. Elle donne ensuite aux parties l'occasion de formuler leurs propres questions et modère les interventions afin que les faits pertinents soient mis en lumière de manière respectueuse.

[11] Au terme de l'audience, l'arbitre soulève des lacunes dans la preuve et autorise les parties à les combler⁵. En effet, les versions imprimées des documents technologiques ne permettent pas de constater l'information disponible aux moments pertinents, soit lors de la vente de l'ordinateur et au moment d'installer la mise à jour en litige.

[12] Le demandeur indique n'avoir plus accès aux documents électroniques et mentionne que la défenderesse est la partie qui y a accès. La défenderesse s'engage à faire des vérifications et à transmettre les documents au plus tard le 8 juillet 2026. L'arbitre accorde au demandeur jusqu'au 10 juillet 2026 pour répliquer à cet envoi.

[13] Le 8 juillet 2026, la défenderesse transmet un deuxième témoignage écrit de Mme Nazaretian expliquant l'évolution du contenu des documents publiés sur le site web d'Apple, ainsi que cinq pièces⁶. Le 10 juillet 2026, le demandeur dit n'avoir rien à ajouter.

[14] Le 10 juillet 2026, l'affaire est prise en délibéré.

¹ Pièce P-1.

² Pièce P-2.

³ Pièces D-1 à D-6.

⁴ Un site web peut former un tout comportant plusieurs pages, accessibles seulement au moyen d'un hyperlien : *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34, par. 97 et 99.

⁵ *Code de procédure civile*, RLRQ c C-25.01, art. 268 (ci-après « C.p.c. »).

⁶ Pièces D-7 à D-11.

II. LES FAITS

La complexité du litige

[15] Ce dossier concerne un vieil ordinateur iMac (Retina 4K, 21,5 po, fin 2015). Il importe toutefois de souligner que l'historique de support et de réparation démontre qu'il n'y a eu aucun problème avec cette machine pendant toute la période durant laquelle le demandeur l'a utilisé, soit pendant huit ans⁷.

[16] Tout aurait changé le 8 août 2025, lorsque la mise à jour macOS Monterey 12.7.4 a été installée automatiquement.

[17] Le litige soulève une complexité particulière en raison de l'interaction entre le bien matériel que constitue l'ordinateur (*hardware*) et le logiciel permettant son exploitation (*software*).

Le contrat intervenu

[18] Le 10 mai 2017, le demandeur achète de la défenderesse un ordinateur iMac de 21,5 pouces, au prix de 1 609,00 \$ avant les taxes. Il s'agit d'un modèle fin 2015 remis à neuf, avec processeur quadricœur Intel Core i5 à 3,1 GHz et écran Retina 4k, portant le numéro de série DCPSL1A5H0P7⁸.

[19] Le système d'exploitation installé sur l'ordinateur au moment de l'achat est le logiciel macOS Monterey.

[20] Des hyperliens figurent au bas de la facture d'achat de l'ordinateur. Ils réfèrent au site web d'Apple⁹. Ces hyperliens énoncent des termes contractuels distincts en ce qui concerne les garanties accordées sur les produits matériels et les licences accordées sur les produits logiciels, tel qu'il appert de ce qui suit.

Le matériel

[21] Apple fournit une garantie conventionnelle limitée d'une durée d'un an applicable au matériel qu'elle vend¹⁰. Selon les termes du contrat imposé par Apple, l'utilisation d'un produit Mac implique que le client accepte d'être assujéti aux conditions de cette garantie, incluant les limitations de garantie et les clauses d'exclusion de responsabilité permises par la loi. Si le client ne consent pas à ces conditions, il doit retourner l'appareil et se faire rembourser.

[22] La défenderesse mentionne sur son site web que « [l]es produits Apple sont conçus pour durer longtemps »¹¹. Elle indique que « [d]es mises à jour continues du système d'exploitation sont effectuées »¹².

[23] Elle précise que le service de réparation et les pièces peuvent être obtenus pendant une période maximale de sept ans à compter de la date à laquelle Apple arrête

⁷ Témoignage de Mme Nazaretian à l'audience.

⁸ Pièce P-1.

⁹ Pièce D-10.

¹⁰ L'hyperlien indiquant « Find your warranty » que l'on retrouve à la Pièce D-10 mène à la Pièce D-5, lorsque l'on sélectionne le territoire et la langue applicables (Canada, français).

¹¹ Pièce D-2, p. 1.

¹² Id., p. 1.

de commercialiser le produit¹³. Après cette période, Apple considère la technologie « désuète » et le produit « obsolète »; elle n'effectue donc plus de réparations matérielles¹⁴.

[24] Le iMac (Retina 4K, 21,5 po, fin 2015) figure dans la liste des produits que la défenderesse déclare obsolètes¹⁵.

[25] Par ailleurs, la défenderesse publie un avis sur la garantie légale applicable dans les contrats de consommation au Québec¹⁶.

Le logiciel

[26] Dans sa garantie conventionnelle, la défenderesse fait une distinction entre les produits matériels qu'elle vend et les produits logiciels. Elle indique que « [l]es logiciels distribués par Apple sous le nom commercial Apple ou un autre nom commercial (y compris, sans s'y limiter, les logiciels système) ne sont pas couverts par la présente garantie »¹⁷. Elle précise aussi que « Apple ne garantit pas que le fonctionnement du produit Apple sera ininterrompu ou sans erreur »¹⁸.

[27] Apple réfère le client au contrat de licence accompagnant le logiciel, qui prévoit les détails des droits du client concernant son utilisation¹⁹.

[28] Selon les termes contractuels imposés par Apple dans la licence du système d'exploitation macOS Monterey (« Licence »)²⁰, l'utilisation du logiciel Monterey fourni avec l'ordinateur implique que le client accepte d'être assujéti aux conditions de cette Licence²¹. Si le client ne consent pas à ces conditions, il doit restituer l'appareil et se faire rembourser²².

[29] Selon le libellé de la Licence, la défenderesse concède une licence sur le logiciel Apple et en aucun cas ne vend ce logiciel²³.

[30] De plus, la Licence prévoit que « Apple peut, à sa discrétion, fournir de futures mises à niveau ou mises à jour pour le logiciel Apple » installé sur l'ordinateur²⁴ et précise que les mises à jour seront assujétiées à la même licence à moins qu'elles ne comprennent une licence distincte²⁵. Aucune licence distincte n'a été alléguée dans le présent dossier.

¹³ Id., p. 1.

¹⁴ Id., p. 1 et 2.

¹⁵ Id., p. 5.

¹⁶ Pièce D-6.

¹⁷ Pièce D-5, p. 2.

¹⁸ Id., p. 2.

¹⁹ Id., p. 2; Hyperlien inscrit à la Pièce D-10 indiquant « Find your software licence agreement », menant vers Apple, *Ententes relatives aux licences d'utilisation de logiciels*, en ligne : <https://www.apple.com/ca/fr/legal/sla/>, lorsque l'on sélectionne la langue française.

²⁰ Id. et hyperlien indiquant « macOS Monterey (PDF) » menant vers Apple, *Apple inc. - CONTRAT DE LICENCE DE LOGICIEL POUR macOS Monterey*, en ligne, <https://www.apple.com/legal/sla/docs/macOSMonterey.pdf>, p. 17 et suiv.

²¹ Licence, p. 17.

²² Id., p. 17.

²³ Id., p. 17, art. 1A.

²⁴ Id., p. 17, art. 1B.

²⁵ Id., p. 17, art. 1B.

[31] Pour plus de clarté, soulignons qu'une mise à jour constitue une nouvelle version mineure du logiciel macOS installé sur l'ordinateur²⁶.

[32] La Licence précise que les mises à jour peuvent être installées automatiquement²⁷ :

Q. Mises à jour automatiques. Le logiciel Apple recherche régulièrement des mises à jour du logiciel Apple. Si une mise à jour est disponible, il peut télécharger et installer celle-ci automatiquement sur votre ordinateur et, si nécessaire, sur vos périphériques. **En utilisant le logiciel Apple, vous acceptez qu'Apple puisse télécharger et installer des mises à jour automatiques sur votre ordinateur et sur vos périphériques.** Vous pouvez désactiver la recherche et le téléchargement automatiques des mises à jour à tout moment en modifiant le réglage correspondant dans Préférences Système.

[Soulignement et caractères gras dans l'original.]

[33] La Licence prévoit aussi l'exclusion de garanties²⁸ et une clause de limitation de responsabilité²⁹, sauf dans les pays où ces limitations sont interdites dans les contrats de consommation.

[34] Sur son site web, la défenderesse indique à ses clients « comment effectuer la mise à niveau vers la dernière version de macOS pour profiter des dernières fonctionnalités et d'une sécurité optimale, et comment assurer l'automatisation des mises à jour de [leur] Mac »³⁰.

[35] Un hyperlien mène à une rubrique détaillée dans laquelle la défenderesse recommande d'utiliser la dernière version de macOS compatible avec l'ordinateur, « pour maintenir la sécurité, la stabilité et la compatibilité » de ce dernier³¹. Elle explique que la fonctionnalité *Mise à jour logicielle* peut être utilisée pour obtenir des mises à jour automatisées. Celle-ci « trouve, télécharge et installe les mises à jour et les mises à niveau logicielles Apple compatibles » avec le modèle de Mac visé³².

[36] Selon Apple, *Mise à jour logicielle* affiche uniquement les logiciels compatibles avec l'ordinateur visé. Si l'ordinateur n'a pas besoin d'une mise à jour, ou n'est pas compatible avec l'une de celles-ci, *Mise à jour logicielle* ne l'offrira pas et indiquera que l'ordinateur est à jour³³.

[37] Un autre hyperlien mène vers une rubrique dans laquelle la défenderesse explique l'importance des mises à jour logicielles³⁴. Elle précise que « La mise à jour du logiciel de votre système d'exploitation est l'une des choses les plus importantes que vous puissiez faire pour garantir le bon fonctionnement et la sécurité de votre appareil, et vous permettre

²⁶ Pièce D-3, p. 3.

²⁷ Licence, p. 22, art. 2Q.

²⁸ Id., p. 26, art. 8.

²⁹ Id., p. 26, art. 9.

³⁰ Pièce D-1.

³¹ Pièce D-3, p. 1.

³² Id., p. 1.

³³ Id., p. 3.

³⁴ Hyperlien inscrit à la Pièce D-3 indiquant « En savoir plus sur les mises à jour logicielles d'Apple », menant vers la rubrique Apple, *À propos des mises à jour logicielles d'Apple*, en ligne : <https://support.apple.com/fr-ca/125039>.

de profiter des dernières fonctionnalités. »³⁵ Elle ajoute que « Le matériel et les logiciels Apple sont conçus ensemble pour offrir d'excellentes performances »³⁶.

[38] Selon le demandeur, le système d'exploitation Windows fonctionne différemment de la *Mise à jour logicielle* d'Apple. Windows ferait une mise en garde à l'utilisateur disant que l'ordinateur n'est plus supporté³⁷. Ainsi, les mises à jour ne seraient pas poussées automatiquement sur l'ordinateur. Ceci empêcherait que des mises à jour incompatibles ne soient installées sur un ordinateur.

La mise à jour en litige (mise à jour macOS Monterey 12.7.4)

[39] Bien qu'Apple le considère obsolète, l'ordinateur du demandeur continue de faire l'objet de mises à jour par l'entremise de la fonctionnalité *Mise à jour logicielle*.

[40] Le ou vers le 8 août 2025, *Mise à jour logicielle* pousse la mise à jour macOS Monterey 12.7.4. Considérant la numérotation de cette mise à jour, il s'agirait d'une version mineure pouvant comprendre de nouvelles fonctionnalités, ainsi que d'importantes mises à jour de sécurité et corrections de bogues³⁸.

[41] Sur son site web, la défenderesse affirme que le logiciel macOS Monterey est compatible avec le matériel iMac (Retina 4K, 21,5 po, fin 2015)³⁹.

[42] Or, le demandeur constate que son ordinateur est ralenti au point de ne plus être utilisable, tout de suite après la mise à jour. Dès qu'il clique sur un élément quelconque, cela prend 30 secondes avant qu'il se passe quelque chose.

[43] L'ordinateur n'est plus couvert par la garantie conventionnelle d'un an offerte par la défenderesse⁴⁰.

Les communications subséquentes entre les parties

[44] Le demandeur témoigne avoir vécu des difficultés à communiquer avec la défenderesse. La défenderesse indique être facilement joignable par téléphone et communiquer de l'information détaillée à ses clients quant à la manière de communiquer avec le service à la clientèle.

[45] Lorsque le demandeur rejoint le service à la clientèle de la défenderesse, un représentant d'Apple lui indique qu'il n'est pas admissible à obtenir une indemnisation puisque l'ordinateur n'est affecté d'aucun vice. De plus, la défenderesse ne répare pas les ordinateurs qu'elle considère obsolètes.

[46] Le conseiller Apple lui recommande d'installer Windows 10 sur l'ordinateur pour pouvoir continuer à utiliser le matériel.

[47] Sinon, le demandeur doit faire des démarches pour réinstaller l'ancienne version de macOS. Selon ce dernier, cela serait complexe et impliquerait de consacrer plusieurs jours à tenter de retrouver une machine fonctionnelle.

³⁵ Id.

³⁶ Id.

³⁷ Pièce du demandeur non cotée : Capture d'écran.

³⁸ Hyperlien indiquant « En savoir plus sur les mises à jour logicielles d'Apple », menant vers la rubrique Apple, *À propos des mises à jour logicielles d'Apple*, en ligne : <https://support.apple.com/fr-ca/125039>.

³⁹ Pièce D-4.

⁴⁰ Pièce D-5.

[48] Le 18 août 2025, le demandeur envoie une lettre de mise en demeure accordant à la défenderesse jusqu'au 15 septembre 2025 pour réparer le préjudice qu'il prétend avoir subi en raison de la faute de cette dernière⁴¹.

La réclamation à trancher

[49] Le demandeur a regardé sur le site web d'Apple pour trouver des machines un peu équivalentes à la sienne. S'il en achetait une aujourd'hui, cela lui coûterait 2 000 \$ plus les frais de livraison.

[50] Au final, il réclame 3 000,00 \$. Outre la valeur de remplacement de l'ordinateur (2 000 \$), le demandeur recherche des dommages-intérêts pour troubles et inconvénients (1 000 \$) pour compenser le temps qu'il devrait consacrer à renverser la mise à jour afin de remettre l'ordinateur dans l'état où il se trouvait avant qu'elle ne soit installée. Il réclame les intérêts et l'indemnité additionnelle.

III. LES POSITIONS DES PARTIES

La position du demandeur

[51] Le demandeur soumet que le matériel fonctionnait avant le 8 août 2025, avec la version de macOS Monterey qui était alors installée. Il prétend que le *software* a rendu le *hardware* obsolète.

[52] Il soutient que la défenderesse a commis une faute en forçant une mise à jour logicielle sur un ordinateur qui n'était pas en mesure de la supporter. Ceci aurait eu pour effet de ralentir l'ordinateur au point de le rendre obsolète, sans lui donner l'occasion de consentir aux effets de la mise à jour.

[53] Pendant l'audience, le demandeur interroge ChatGPT et rapporte que ce dernier lui aurait indiqué qu'il pouvait installer macOS Monterey sur un ordinateur ayant les mêmes configurations que le sien. En ce sens, la mise à jour serait compatible. Par contre, son ordinateur deviendrait plutôt lent.

[54] Il soumet que le ralentissement de son ordinateur aurait pu être évité si Apple cessait d'offrir des mises à jour de logiciel lorsqu'elles deviennent incompatibles avec le matériel, comme Windows le fait en indiquant que les mises à jour ne sont plus disponibles.

[55] Le demandeur affirme que le ralentissement du matériel serait volontaire et constituerait de l'obsolescence programmée interdite par la *Loi sur la protection du consommateur* (« L.p.c. »). Selon lui, la défenderesse pousse des logiciels trop lourds pour de vieilles machines qui ne les supportent pas, ce qui fait ultimement en sorte d'empêcher qu'elles ne fonctionnent. Ceci surviendrait sans le consentement préalable du client.

[56] Il soumet que cela ferait partie d'un comportement récurrent chez la défenderesse. Selon lui, « Apple fait cela avec tous ses produits et cela crée des dommages matériels en rendant nos ordinateurs inopérables »⁴². Pour appuyer sa position, il cite des articles de journaux concernant des actions collectives intentées au Québec, dans le reste du

⁴¹ Pièce du demandeur non cotée : Mise en demeure.

⁴² Demande, par. 3.

Canada ou aux États-Unis, ou l'ouverture d'une enquête en France au sujet de produits commercialisés par Apple⁴³.

[57] Le demandeur critique l'avis concernant la garantie légale adressé aux résidents du Québec sur le site web de la défenderesse, car ce dernier ne mentionne pas les dispositions de la L.p.c. protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens qui s'appliquent aux produits.

[58] Le demandeur reconnaît que son ordinateur allait avoir près de huit ans au moment de l'incident. Il ajoute qu'il s'attendait tout de même à ce que celui-ci puisse servir à l'usage auquel il est destiné et qu'il ait une durée raisonnable, compte tenu du prix payé, soit deux fois plus cher qu'un PC.

[59] Ainsi, le demandeur compare son iMac à un PC qu'il a acheté au même moment et fait de nombreux reproches à la défenderesse : absence d'avertissement qu'il serait impossible d'ajouter de la mémoire vive ou de changer le disque dur sur l'ordinateur vendu; insatisfaction quant à la période pendant laquelle des mises à jour sont offertes sur les iMac par opposition aux PC avant d'être déclarés obsolètes; problèmes de communication avec le service à la clientèle d'Apple, etc.

[60] Les dommages-intérêts réclamés ne visent toutefois qu'à remédier aux effets de la mise à jour du logiciel OS Monterey 12.7.4.

[61] Le demandeur reconnaît que son ordinateur fonctionne avec Windows, qu'il a installé à la suggestion du représentant d'Apple. Il témoigne avoir acheté l'ordinateur en vue d'utiliser le système d'exploitation d'Apple, sur un ordinateur Apple. Il ne désire pas utiliser Windows sur son ordinateur, car il dispose de plusieurs PC sur lesquels il pourrait utiliser ce système d'exploitation s'il le voulait.

La position de la défenderesse

[62] La défenderesse ne conteste pas l'application de la L.p.c. au présent litige. Elle prétend plutôt qu'aucune faute n'a été commise et conteste le préjudice allégué.

[63] Tout en reconnaissant ne pas être un expert en matière d'informatique, Mme Nazaretian affirme que généralement, le logiciel ne peut pas rendre le matériel défectueux. Plus particulièrement, elle indique que le matériel est toujours fonctionnel puisqu'il peut être utilisé avec Windows.

[64] À la connaissance de la défenderesse, la mise à jour macOS Monterey 12.7.4 n'a pas l'effet de causer un ralentissement ou de rendre un ordinateur inutilisable. Plus encore, un extrait du site web d'Apple indique que la mise à jour serait compatible avec l'ordinateur du demandeur.

[65] Elle allègue que le demandeur ne dispose d'aucune preuve démontrant que la mise à jour est la cause du mal fonctionnement de l'ordinateur dans le présent dossier.

⁴³ Radio-Canada, *Ralentissement d'iPhone : Apple devra indemniser certains propriétaires de modèles 6 et 7*, 4 mars 2024, en ligne : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2054188/apple-ralentissement-iphone-accord-cour>; Le Monde, *Obsolescence programmée : Apple attaquée pour la « sérialisation » de ses pièces détachées*, 17 mai 2023, en ligne : https://www.lemonde.fr/pixels/article/2023/05/17/obsolescence-programmee-apple-attaquee-pour-la-serialisation-de-ses-pieces-detachees_6173705_4408996.html.

[66] Selon elle, une preuve d'expert serait requise, notamment, pour expliquer pourquoi Windows fonctionne sur l'ordinateur et non macOS, s'agissant de deux logiciels différents ayant des puissances différentes.

[67] Elle considère que l'âge de l'ordinateur constitue la cause probable de son mal fonctionnement, et non la mise à jour du logiciel OS Monterey 12.7.4.

[68] La défenderesse ajoute que le demandeur a refusé d'apporter son ordinateur dans un magasin Apple ou un magasin agréé Apple afin qu'un diagnostic soit posé. La défenderesse n'aurait donc pas été capable de vérifier le logiciel, de faire des tests sur celui-ci ou de vérifier si le matériel faisait défaut.

[69] La défenderesse prétend qu'elle n'a aucune obligation de réparer en vertu de la L.p.c. : puisque l'ordinateur est déclaré obsolète, elle n'aurait pas les pièces nécessaires pour effectuer une réparation. Néanmoins, elle plaide que le demandeur aurait pu faire réparer son ordinateur ailleurs – chez un magasin agréé Apple –, à ses frais.

[70] Apple considère aussi que l'ordinateur – un iMac 2015 remis à neuf – a servi à l'usage pour lequel il était destiné pendant une durée raisonnable compte tenu de son prix, du contrat de vente et des conditions d'utilisation, puisque le demandeur en a eu la pleine jouissance pendant huit ans. Il n'y aurait donc pas de violation de la garantie de durabilité prévue aux art. 37 et 38 L.p.c. et le demandeur n'aurait subi aucun préjudice.

[71] De plus, elle soutient que les allégations selon lesquelles l'ordinateur serait touché par l'obsolescence programmée sont vagues, générales et ne sont appuyées par aucune preuve.

[72] Subsidiairement, elle plaide que les dommages réclamés par le demandeur, s'ils existent, sont exagérés. Ils doivent être substantiellement réduits compte tenu de la dépréciation de l'ordinateur. Apple ne peut rembourser l'achat ou accorder le prix d'un ordinateur neuf, considérant que l'appareil a été utilisé pendant huit ans.

Les faux débats

[73] Les positions énoncées par les parties soulèvent de faux débats qu'il y a lieu d'écarter d'emblée, afin de ne pas alourdir la sentence par l'étude de dispositions législatives qui ne s'appliquent tout simplement pas.

[74] Premièrement, le litige ne porte pas sur la durabilité du matériel en tant que telle. Le demandeur n'allègue aucun vice empêchant son ordinateur de servir à l'usage pour lequel il est destiné, au sens de la garantie de durabilité prévue aux articles 37 et 38 L.p.c. Au contraire, le demandeur admet que des démarches peuvent être faites pour renverser la mise à jour, remettre le bien dans son état antérieur en réinstallant la version précédente de macOS Monterey et regagner la performance qu'il avait auparavant.

[75] Le véritable différend porte sur le préjudice que le demandeur subit en raison de la nécessité d'accomplir ces démarches, qui ne seraient devenues nécessaires qu'en raison d'un geste posé par la défenderesse après la vente, lorsqu'elle a choisi de pousser la mise à jour macOS Monterey 12.7.4.

[76] Deuxièmement, l'argument du demandeur selon lequel le consommateur n'a pas réellement l'occasion de consentir aux effets négatifs d'une mise à jour automatisée, comme il l'aurait avec Windows, soulève un faux problème qui n'a pas d'impact sur le sort du litige.

[77] La fonctionnalité *Mise à jour logicielle* ne pousse que les mises à jour qu'Apple juge compatibles avec l'ordinateur visé. Le fonctionnement pourrait être différent avec Windows, mais le résultat serait vraisemblablement le même. Si Windows identifiait qu'une mise à jour est compatible, elle en suggérerait l'installation et le consommateur l'installerait. Si, après l'installation, il s'avérait que la mise à jour a des effets négatifs sur l'ordinateur, qu'elle n'était pas réellement compatible et qu'elle n'aurait pas dû être suggérée, le consommateur se trouverait dans la même situation que si la mise à jour initialement jugée compatible avait été installée automatiquement.

[78] Troisièmement, le débat concernant le délai pendant lequel un commerçant ou un fabricant comme Apple devrait fournir des mises à jour compatibles avec le matériel qu'il vend pour assurer le bon fonctionnement de celui-ci pendant une durée raisonnable⁴⁴ et si le défaut de continuer de fournir des mises à jour compatibles avec un ancien modèle d'ordinateur constitue de l'obsolescence programmée⁴⁵ est intéressant, mais il n'a pas à être tranché dans le présent dossier.

[79] Ici, Apple a volontairement choisi de fournir une mise à jour logicielle après le moment où elle considérait le matériel obsolète. Ce qu'il faut déterminer est si la défenderesse a commis une faute en ce faisant.

[80] Quatrièmement, le demandeur critique l'avis portant sur la garantie légale adressé aux résidents du Québec publié sur le site web de la défenderesse. Il ne soulève toutefois aucun manquement aux exigences applicables à ce type d'avis⁴⁶.

[81] Cinquièmement, les parties ont des perspectives opposées quant à la qualité du service à la clientèle offert par la défenderesse. Or, que la défenderesse ait été facilement joignable n'a pas de conséquences juridiques dans ce dossier. Ainsi, l'arbitre ne se prononcera pas à ce sujet⁴⁷.

[82] Finalement, la défenderesse reproche au demandeur d'avoir refusé d'amener l'ordinateur dans un magasin Apple ou un magasin agréé Apple afin qu'un diagnostic soit posé. Pourtant, ce fait n'a pas non plus de conséquences juridiques :

- Apple a expressément refusé de réparer l'ordinateur du demandeur car elle le considère obsolète; elle ne peut donc valablement se plaindre qu'elle n'aurait pas eu l'opportunité de réparer le préjudice causé au demandeur, si celui-ci est prouvé⁴⁸.
- Par ailleurs, si Apple avait voulu inspecter l'ordinateur ou le logiciel en vue d'en tirer des constats, elle aurait dû prendre les moyens nécessaires pour faire

⁴⁴ Art. 39 L.p.c.; *Olders c. Apple Canada inc.*, 2025 QCCQ 10385, par. 17.

⁴⁵ Selon certains auteurs, cela pourrait constituer de l'obsolescence par incompatibilité : Claudia Déméné et Anne Marchand, « L'obsolescence des produits électroniques : des responsabilités partagées », dans (2015) 10:1 *Les ateliers de l'éthique / The Ethics Forum* 4, p. 16. Voir aussi Stéphane Pitre et Laurence McCaughan, « Nouvelles règles relatives à l'obsolescence programmée et à la durabilité des produits : ce que les fabricants doivent savoir », 25 octobre 2023, en ligne : <https://www.blg.com/fr/insights/2023/10/what-you-need-to-know-about-the-new-rules-on-planned-obsolescence-and-product-durability>.

⁴⁶ 228.1 L.p.c.; *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ c P-40.1, r 3, art. 91.9 et suiv.

⁴⁷ *Bradley (Re)*, 2018 QCCA 1145, par. 41.

⁴⁸ Art. 1597 et 1602 C.c.Q.; *Innov SST-RH inc. c. Tektonik inc.*, 2024 QCCQ 4509, par. 16.

expertiser l'élément de preuve matériel dans le contexte des procédures intentées⁴⁹.

IV. LES QUESTIONS EN LITIGE

[83] Une fois les faux débats écartés, le litige soulève deux questions :

- a) La défenderesse a-t-elle manqué à ses obligations à titre de commerçant ou de fabricant en forçant l'installation de la mise à jour du logiciel OS Monterey 12.7.4 sur l'ordinateur du demandeur?
- b) À quels dommages-intérêts le demandeur a-t-il droit, s'il y a eu manquement aux obligations de la défenderesse?

V. LE DROIT APPLICABLE

[84] Un recours institué devant la Division des petites créances de la Cour du Québec et soumis à l'arbitrage est assujéti aux règles du fardeau de la preuve prévues au *Code civil du Québec*⁵⁰ (ci-après « C.c.Q. »). Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui justifient ses prétentions en présentant une preuve prépondérante, c'est-à-dire une preuve qui démontre que ses prétentions factuelles sont plus probables que leur inexistence⁵¹.

[85] Il appartient au décideur de résoudre le débat mû entre les parties en circonscrivant les règles de droit applicables⁵².

[86] Ici, le fardeau de la preuve repose sur les épaules du demandeur. Il doit prouver tous les faits au soutien de ses prétentions et de sa réclamation. Certains faits ne sont pas contestés : le contrat et l'applicabilité de la L.p.c. à ce dernier. Le demandeur doit donc démontrer la faute de la défenderesse, le préjudice qu'il a subi ainsi que le lien de causalité entre la faute et le préjudice.

[87] Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés au terme d'un contrat valablement formé⁵³ et en vertu de la loi qui s'y applique⁵⁴. Lorsqu'elle manque à ce devoir, elle est tenue de réparer le préjudice qu'elle a causé à son cocontractant, c'est-à-dire : la perte subie et le gain manqué qui sont une suite immédiate et directe de sa faute, dans la mesure où ces dommages-intérêts ont été prévus ou étaient prévisibles au moment où l'obligation a été contractée⁵⁵.

[88] Dans le cadre d'un contrat de consommation, le commerçant et le fabricant ne peuvent exclure les protections prévues à la loi, ni limiter leur responsabilité pour leur fait personnel ou celui de leur représentant⁵⁶. Ils ne peuvent pas non plus stipuler unilatéralement qu'un fait ou une situation s'est produite⁵⁷. Finalement, ils ne peuvent par quelque moyen que ce soit, faire le commerce d'un bien pour lequel l'obsolescence est

⁴⁹ Art. 251 C.p.c.; *Tkacova c. Armoires Tremblay inc.*, 2018 QCCQ 1447, par. 49.

⁵⁰ RLRQ c CCQ-1991.

⁵¹ Art. 2803-2804 C.c.Q.

⁵² *Bradley (Re)*, 2018 QCCA 1145, par. 42-43.

⁵³ Art. 1458 C.c.Q.; art. 16 L.p.c.

⁵⁴ Art. 1434 C.c.Q.

⁵⁵ Art. 1458, 1590, 1607, 1611 et 1613 C.c.Q.

⁵⁶ Art. 10 et 262 L.p.c.

⁵⁷ Art. 11 L.p.c.

programmée, c'est-à-dire un bien qui fait l'objet d'une technique visant à réduire sa durée normale de fonctionnement⁵⁸.

VI. ANALYSE

[89] Le litige ne concerne que l'ordinateur du demandeur et l'effet de la mise à jour du logiciel OS Monterey 12.7.4 sur celui-ci. Il ne s'agit pas d'un procès des méthodes de commerce de la défenderesse en général.

[90] En l'occurrence, il suffit de déterminer si la défenderesse a commis une faute lorsqu'elle est intervenue volontairement, après la vente, sur un ordinateur qui fonctionnait, et si cette intervention a causé un préjudice au demandeur.

[91] Ainsi, lors de la séance préliminaire et de l'audience, le demandeur a été avisé que les articles de journaux qu'il désirait produire en preuve pour démontrer que des procédures avaient été entreprises contre Apple pour des reproches similaires ne pouvaient être considérés puisqu'ils n'étaient pas pertinents au litige mû entre les parties et constituaient du oui-dire⁵⁹.

Qualification de la relation juridique entre les parties

[92] Le droit positif ne fournit pas de qualification précise des mises à jour logicielles fournies après la vente d'un bien de consommation. Il appartient donc à l'arbitre de retenir celle qui s'harmonise le mieux avec l'économie générale du contrat intervenu entre les parties et les objectifs de la L.p.c.

[93] Qualifier la nature juridique d'un logiciel et de la licence d'utilisation de ce dernier n'est pas évident car les droits intangibles que confère un logiciel s'adaptent mal aux catégories de contrats nommés prévues en droit civil⁶⁰.

[94] La Licence déclare que le logiciel n'est pas « vendu ». Cette qualification contractuelle ne lie pas l'arbitre, qui doit attribuer à l'entente la qualification juridique qui correspond véritablement à son contenu⁶¹.

[95] L'opération juridique liant les parties est la suivante : les parties ont conclu un contrat de vente portant sur un ordinateur, sur lequel était installé le logiciel macOS Monterey comme système d'exploitation. La vente du matériel et la fourniture du logiciel sont intimement reliées, au point où le préambule de la Licence du logiciel macOS prévoit que si le client est en désaccord avec celle-ci, il doit restituer le matériel et obtenir un remboursement.

[96] Dans un cas comme celui-ci, la jurisprudence confirme que la vente d'un ordinateur implique que ce dernier soit livré avec ses accessoires, ce qui inclut le logiciel requis pour l'opérer⁶². Le logiciel macOS est partie intégrante de l'objet vendu par la défenderesse, soit le iMac que le demandeur s'est procuré.

⁵⁸ Art. 227.0.4 L.p.c.

⁵⁹ Art. 2843 et 2857 C.c.Q.

⁶⁰ Simon Johnson-Bégin, *La portée juridique des licences de logiciels*, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2023, p. 236 et suiv.; Michel A. Solis et Sébastien Lapointe, « Réflexions sur l'application des garanties aux logiciels en droit civil québécois », (1999) 59 *R. du B.* 395.

⁶¹ *Uniprix inc. c. Gestion Gosselin et Bérubé inc.*, 2017 CSC 43, par. 29.

⁶² *Olier, Grisé & Cie Ltée c. Équipements de bureau Maskoutain Inc.*, [1985] C.S. 680, p. 681 et 682.

[97] Le fait d'opérer à l'intérieur de l'environnement logiciel d'Apple fait partie des attentes raisonnables du consommateur qui se procure un ordinateur Mac. Sans macOS, l'ordinateur ne sert pas à l'usage pour lequel il est destiné.

[98] La Division des petites créances de la Cour du Québec a d'ailleurs récemment traité le système d'exploitation installé sur un ordinateur Apple comme étant vendu avec ce dernier⁶³.

[99] Le législateur n'a pas expressément parlé des mises à jour logicielles lorsqu'il a adopté l'article 39 L.p.c. Toutefois, leur fonction vise à accomplir une intervention d'entretien : elles sont nécessaires pour garantir le bon fonctionnement et la sécurité des appareils électroniques vendus.

[100] L'arbitre considère donc que les mises à jour logicielles constituent un travail d'entretien, une pièce de rechange ou un service de réparation fourni par le commerçant et fabricant, pour un bien dont l'usage peut nécessiter le remplacement ou la mise à jour de l'une de ses composantes au sens de l'article 39 L.p.c.

[101] Lorsqu'elle pousse des mises à jour par la fonctionnalité *Mise à jour logicielle* pendant une durée raisonnable, la défenderesse accomplit des obligations qui lui incombent à titre de commerçant et de fabricant, au terme de la garantie de réparabilité prévue à la L.p.c. Lorsqu'elle exerce sa discrétion pour pousser des mises à jour au-delà de cette durée raisonnable, la défenderesse s'exécute en vertu de la clause 1B de la Licence.

Les obligations de la défenderesse

[102] Dans l'exécution de ses obligations, Apple doit agir de manière prudente et diligente, sans causer de préjudice à son cocontractant⁶⁴, qui a le droit d'user et de jouir librement et complètement de son bien⁶⁵.

[103] En tant que commerçant et fabricant spécialisé dans le domaine informatique, la défenderesse doit s'assurer que les mises à jour qu'elle pousse aux utilisateurs fournissent un résultat efficace⁶⁶, qu'elles sont adaptées à l'environnement informatique pour lequel elles sont conçues⁶⁷ et qu'elles sont réellement compatibles, de manière à ne pas occasionner de problème au fonctionnement de l'ordinateur sur lequel elle recommande l'installation⁶⁸.

⁶³ Caron c. Apple Canada inc., 2025 QCCQ 406, par. 7 et 21-22.

⁶⁴ Art. 1458 C.c.Q.

⁶⁵ Art. 947, al. 1 et 1708, al. 1 C.c.Q.

⁶⁶ Groupe de Mode Nadler Wasa inc. c. Systèmes SLF inc., 1997 CanLII 8780 (QC CS); Technologies Trellisys inc. c. Rousseau Métal inc., 2009 QCCQ 1071, par. 75 et 77-81; Informatique Côté, Coulombe Inc. c. Quincaillerie Mistassini Inc., 2002 CanLII 41538 (QC CQ), par. 57-58 et 69.

⁶⁷ Sillons le disquaire inc. c. Datagil informatique inc., 1998 CanLII 11150 (QC CQ), par. 42.

⁶⁸ Dubé c. Boulevard du Pare-brise inc. (Docteur du Pare-brise), 2010 QCCQ 3269, par. 10-12. Voir aussi Favreau c. Microsoft Canada Inc., 2017 QCCQ 12965, par. 47.

La responsabilité de la défenderesse

[104] Ni le demandeur, ni l'arbitre ne sont liés par la détermination unilatérale d'Apple, selon laquelle la mise à jour logicielle est compatible avec l'ordinateur du demandeur⁶⁹.

[105] Le demandeur a présenté un témoignage sincère et crédible concernant les effets négatifs que cette mise à jour a eu sur son ordinateur.

[106] La mise à jour macOS Monterey 12.7.4 a eu pour effet immédiat de réduire la performance d'un ordinateur qui était vieux, mais qui fonctionnait normalement jusque-là. La mise à jour a ralenti l'ordinateur au point que l'utilisateur doit attendre 30 secondes pour chaque manipulation. Cet effet rend effectivement l'ordinateur inutilisable avec le logiciel macOS Monterey qui est censé en constituer le logiciel d'exploitation.

[107] La défenderesse ne conteste d'ailleurs pas réellement ce fait : elle plaide plutôt que la cause de ce ralentissement est inconnue, qu'il n'est pas clair que ce ralentissement est causé par la mise à jour macOS Monterey 12.7.4 et qu'il pourrait être attribuable à un mal fonctionnement de l'ordinateur lui-même. Plus particulièrement, la défenderesse soumet que le fardeau de la preuve du demandeur ne peut être rempli en l'absence d'une expertise démontrant la cause du ralentissement.

[108] Or, l'expertise n'est pas toujours requise. Le lien entre une mise à jour et le mal fonctionnement d'un appareil électronique peut être établi par présomption de faits, lorsque le mal fonctionnement est immédiat⁷⁰.

[109] Selon l'art. 2849 C.c.Q., une preuve par présomption de faits peut être prise en considération lorsqu'elle est grave, précise et concordante. La preuve administrée permet d'établir une telle présomption :

- Le facteur temps constitue un indice important de la causalité⁷¹. Ici, le mal fonctionnement de l'ordinateur est survenu tout de suite après l'installation de la mise à jour.
- La défenderesse a admis au cours de l'instance⁷² que l'ordinateur n'avait pas subi de problème avant celui dont le demandeur se plaint en l'espèce.
- Rien n'indique que l'âge avancé du matériel causait un ralentissement avant la mise à jour. Le seul paramètre qui a changé sur l'ordinateur est l'installation de la mise à jour logicielle.
- Dans ces circonstances, l'on ne peut conclure comme le suggère la défenderesse que la désuétude du matériel serait la cause la plus logique du ralentissement.

[110] La réponse que ChatGPT aurait fournie au demandeur lorsqu'il l'a interrogé au sujet du problème vécu par son ordinateur n'est pas considérée dans l'analyse susmentionnée, car elle constitue du oui-dire inadmissible en preuve⁷³.

⁶⁹ Art. 11 L.p.c.

⁷⁰ *Bilodeau c. Samsung Electronics Canada inc.*, 2025 QCCQ 2374, par. 4 et 11-12; *Sillons le disquaire inc. c. Datagil informatique inc.*, 1998 CanLII 11150 (QC CQ), par. 37-40.

⁷¹ *Quintero c. Mancini*, 2017 QCCQ 13579, par. 21-27.

⁷² Art. 2852 C.c.Q.

⁷³ Art. 2843 C.c.Q.

[111] La responsabilité de la défenderesse est établie par ce qui précède. Apple a fait preuve d'insouciance face au droit de propriété du demandeur à titre de propriétaire d'un vieux modèle d'ordinateur Apple. Elle ne s'est pas assurée que la mise à jour qu'elle poussait n'engendrerait pas d'effets négatifs sur l'ordinateur du demandeur. De plus, elle refuse de réparer le préjudice qu'elle a causé en aidant le demandeur à remettre son ordinateur dans l'état où il se serait trouvé n'eût été de son intervention.

[112] Il n'est donc pas nécessaire de conclure que le comportement de la défenderesse constitue un cas d'obsolescence programmée pour résoudre la présente affaire. Cela dit, puisque l'interdiction de l'obsolescence programmée se trouvait au cœur des prétentions du demandeur, il importe de faire quelques remarques à ce sujet.

[113] L'obsolescence programmée est notoirement difficile à prouver⁷⁴. De plus, les consommateurs invoquent parfois ce concept pour décrire une atteinte à la fonctionnalité de leur bien qui ne constitue pas de l'obsolescence programmée au sens légal⁷⁵. Ceci explique sans doute pourquoi aucun précédent reconnaissant une telle situation sur le fond d'une affaire n'a pu être retracé au Québec.

[114] Le présent dossier n'échappe pas à cette difficulté, puisqu'aucune preuve n'a été faite de la durée de fonctionnement normale d'un ordinateur comme celui du demandeur, ni du fait que la mise à jour « visait » à réduire cette durée normale de fonctionnement.

[115] Un des arguments avancés par la défenderesse dans le présent dossier soulève néanmoins des préoccupations. Malgré la faute établie, Apple plaide qu'elle ne peut être tenue responsable de l'effet de la mise à jour macOS Monterey 12.7.4 puisque le demandeur a eu la pleine jouissance de son ordinateur pendant huit ans et n'aurait donc pas subi de préjudice.

[116] Priver le consommateur de l'utilisation d'un bien qui fonctionne toujours cause un préjudice à ce consommateur, même si le bien lui avait déjà servi longtemps avant le geste fautif. Prétendre le contraire suggère qu'un commerçant ou un fabricant pourrait imposer la fin de l'utilisation d'un bien vendu, sans conséquences, ce qui serait difficilement conciliable avec l'objectif poursuivi par le législateur en interdisant l'obsolescence programmée⁷⁶.

La quantification du préjudice découlant de la faute

[117] Les dommages-intérêts accordés visent à replacer la victime d'une faute dans l'état où elle se serait trouvée n'eût été de ladite faute, sans l'enrichir⁷⁷. De plus, la victime a l'obligation de minimiser ses dommages⁷⁸.

⁷⁴ Assemblée nationale du Québec, *Journal des débats de la Commission de l'économie et du travail*, 43^e législature, 1^{re} session, 26 septembre 2023, p. 58 (Simon Jolin-Barrette); Pierre-Emmanuel Moyse, Billie Godbout et Katherine Beaulieu, « De la garantie de qualité à l'obsolescence programmée. Étude empirique sur les cas de bris de produits portés devant la Cour des petites créances », 2023 28-1 *Lex Electronica* 65, 2023 CanLIIDocs 2247, p. 116, par. 93; Marc Lacoursière, *Droit de la consommation*, 7^e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2024, par. 274.

⁷⁵ Pierre-Emmanuel Moyse, « The Uneasy Case of Programmed Obsolescence », (2020) 71 *R.D. U.N.-B.* 61, par. 58-62; *Apple Canada inc. c. Badaoui*, 2021 QCCA 432, par. 77 et 87.

⁷⁶ *Loi protégeant les consommateurs contre l'obsolescence programmée et favorisant la durabilité, la réparabilité et l'entretien des biens*, LQ 2023, c 21, introduisant notamment l'art. 227.0.4 L.p.c.

⁷⁷ *Éloi Bernier inc. c. Coté*, 1991 CanLII 3094 (QC CA).

⁷⁸ Art. 1479 C.c.Q.

[118] Dans ce cas-ci, les dommages-intérêts à accorder sont ceux qui permettraient au demandeur de récupérer l'usage qu'il pouvait faire de son ordinateur avant la mise à jour macOS Monterey 12.7.4.

[119] Malheureusement pour le demandeur, le fait que l'ordinateur ait été aussi vieux fait en sorte que l'indemnité pouvant lui être accordée est minime.

[120] Plusieurs moyens ont été envisagés par les parties pour permettre au demandeur de recouvrer la performance antérieure de sa machine. Aucune de ces solutions ne respecte les principes de la réparation intégrale du préjudice :

- Permettre au demandeur de remplacer son iMac (Retina 4K, 21,5 po, fin 2015) par un ordinateur neuf actuellement sur le marché l'enrichirait⁷⁹. Lui accorder la valeur d'un ordinateur neuf lui permettrait de bénéficier d'une machine ayant des spécifications contemporaines. De plus, il obtiendrait encore au moins sept ans de service après-vente, auquel il n'a plus droit en vertu de son contrat de vente actuel.
- Installer Windows pour faire fonctionner l'ordinateur en changerait la destination. Si le demandeur acceptait ce changement de destination et continuait de se servir de son ordinateur sans macOS, il ne pourrait réclamer une indemnisation pour la privation d'un ordinateur dont il aurait toujours la jouissance. Par contre, tel n'est pas le cas en l'espèce.
- Selon le demandeur, accomplir les démarches requises pour renverser la mise à jour requerrait des jours de travail et représenterait une valeur de 1 000 \$ en temps. Or, un tel investissement excéderait la valeur résiduelle qu'avait l'ordinateur avant l'incident du 8 août 2025, après huit ans d'utilisation. Le préjudice ne serait pas minimisé.

[121] La solution la plus appropriée est d'indemniser le demandeur pour la perte de son bien pour l'usage pour lequel il était destiné, en tenant compte de la dépréciation de ce dernier. Or, aucune preuve n'a été administrée pour établir la valeur d'un ordinateur ayant un âge et un degré d'usure similaire.

[122] L'évaluation des dommages n'est pas une science exacte. L'octroi de dommages nominaux peut compenser la difficulté d'évaluation⁸⁰.

[123] L'arbitre fixe les dommages-intérêts au montant symbolique de 300 \$, pour compenser la perte de l'ordinateur⁸¹.

[124] Le demandeur a droit de recouvrer les intérêts au taux légal et l'indemnité additionnelle calculés à partir de l'expiration du délai accordé dans sa mise en demeure du 18 août 2025⁸².

[125] Les conclusions demandant de « Déclarer la partie demanderesse seule et unique propriétaire du bien ou des biens suivants : Apple I Mac » [sic] et d'« Ordonner à la partie

⁷⁹ Gervais c. Compagnie General Motors du Canada, 2025 QCCQ 6592, par. 81-84 et 86-89; Caron c. Apple Canada inc., 2025 QCCQ 406, par. 63-65.

⁸⁰ Lemire c. Mont Mekinac inc., 2023 QCCQ 2824, par. 23-24.

⁸¹ Cossette c. Microsoft Canada, 2019 QCCQ 7459, par. 17 et 19; Michaud c. Apple Canada inc., 2016 QCCQ 9922.

⁸² Art. 1617 et 1619 C.c.Q. Voir Barreau du Québec, *Calcul du taux légal et indemnité additionnelle*, en ligne : <https://calculateurs.jurisconcept.ca/indemnite.php>.

défenderesse de remettre à la partie demanderesse le ou les biens décrits à la conclusion précédente » sont sans objet, tel que confirmé lors de la séance préliminaire.

[126] Quant aux frais de justice, l'art. 340 C.p.c. prévoit qu'ils sont dus à la partie qui a eu gain de cause, à moins que le tribunal n'en décide autrement. La discrétion à cet égard doit être exercée judiciairement. Or, aucun motif ne justifie d'écarter la règle générale selon laquelle la partie qui perd doit payer les frais de justice.

VII. DÉCISION

POUR CES MOTIFS, L'ARBITRE :

[127] **ACCUEILLE** la demande introductive d'instance, en partie;

[128] **CONDAMNE** Apple Canada inc. à payer à François Boutin-Dufresne 300 \$ avec l'intérêt au taux légal et l'indemnité additionnelle à compter du 16 septembre 2025.

[129] **CONDAMNE** Apple Canada inc. à payer à François Boutin-Dufresne les frais de justice au montant de 187 \$.

Montréal ce 3 août 2026
Lieu Date

Marie-Hélène Beaudoin
Prénom Nom

Arbitre accréditée par le Barreau du Québec



Signature